

**FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA
CAMPUS PROFESSOR FRANCISCO GONÇALVES QUILES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

JOCILÉIA QUADROS

**O IMPACTO DAS TARIFAS BANCÁRIAS PARA OS CLIENTES DAS INSTITUIÇÕES
FINANCEIRAS DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO E BANCOS COMERCIAIS DE
ROLIM DE MOURA - RO**

ARTIGO CIENTÍFICO

Trabalho de Conclusão de Curso

[View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk](#)

provided by  **CORE**
platform to help you

**Cacoal - RO
2017**

JOCILÉIA QUADROS

**O IMPACTO DAS TARIFAS BANCÁRIAS PARA OS CLIENTES DAS INSTITUIÇÕES
FINANCEIRAS DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO E BANCOS COMERCIAIS DE
ROLIM DE MOURA - RO**

**Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
à Universidade Federal de Rondônia *Campus*
Professor Francisco Gonçalves Quiles, como
parte dos requisitos, para obtenção do título de
Bacharel em Ciências Contábeis.**

Orientadora: Prof.^a Maria Bernadete Junkes
Ph.D.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Fundação Universidade Federal de Rondônia
Gerada automaticamente mediante informações fornecidas pelo(a) autor(a)

Q1i Quadros, Jociléia.

O impacto das tarifas bancárias para os clientes das instituições financeiras de cooperativas de crédito e bancos comerciais de Rolim de Moura - RO / Jociléia Quadros. -- Cacoal, RO, 2017.

33 f. : il.

Orientador(a): Prof. PhD Maria Bernadete Junkes

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) - Fundação Universidade Federal de Rondônia

1. Tarifas bancárias. 2. Cooperativas de crédito. 3. Bancos comerciais. I. Junkes, Maria Bernadete. II. Título.

CDU 657:336

JOCILÉIA QUADROS

**O IMPACTO DAS TARIFAS BANCÁRIAS PARA OS CLIENTES DAS INSTITUIÇÕES
FINANCEIRAS DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO E BANCOS COMERCIAIS DE
ROLIM DE MOURA - RO**

**Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
à Universidade Federal de Rondônia *Campus*
Professor Francisco Gonçalves Quiles,
Departamento de Ciências Contábeis, como
parte das exigências para obtenção do título de
Bacharel em Ciências Contábeis.**

APROVADA em 18 de julho de 2017.

Prof.^a Maria Bernadete Junkes Ph.D. - Orientadora
(UNIR – Cacoal)

Prof.^a Dr.^a. Estela Pitwak Rossoni - Membro
(UNIR – Cacoal)

Prof.^o Ms. Rogério Simão – Membro
(UNIR – Cacoal)

Agradeço a Deus por ser minha fortaleza nos momentos de desânimo.

A minha família, em especial minha irmã Yara e meu esposo Mauro pelo incentivo e apoio.

Aos meus professores, por me conduzirem ao saber.

A professora Maria Bernadete Junkes pela orientação e dedicação.

O IMPACTO DAS TARIFAS BANCÁRIAS PARA OS CLIENTES DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO E BANCOS COMERCIAIS DE ROLIM DE MOURA - RO

Jociléia Quadros¹

RESUMO: As tarifas são objeto de receita das instituições financeiras, são cobradas no pacote de serviços dos bancos e algumas cooperativas de crédito cujo objetivo é arcar com despesas com pessoal, melhorias estruturais, tributos e lucro. Apesar do valor das tarifas serem acertados pelas instituições financeiras, existem normas que regulamentam sua cobrança. A pesquisa objetivou analisar o impacto das tarifas bancárias cobradas dos clientes pessoa física, pelas cooperativas de crédito e bancos comerciais do município de Rolim de Moura – RO no período de 2008 a 2017. O estudo se desenvolveu por meio de uma pesquisa exploratória descritiva, com abordagem quantitativa, de natureza aplicada, com método dedutivo e comparativo, adotando procedimentos bibliográficos. A pesquisa realizada junto aos Bancos e Cooperativas de Rolim de Moura- RO, as informações foram colhidas no dia 23 de junho de 2017, mediante conversa com funcionários e representantes das referidas instituições. Considerando aspectos como a classe social, pode-se dizer que o pagamento de tantas tarifas é capaz de causar dano no bolso de um correntista, principalmente se este for assalariado. Devido à inflação, o aumento do salário mínimo não consegue acompanhar a alta dos preços dos produtos e serviços, e a cobrança das tarifas torna-se ônus a mais que os correntistas têm de desembolsar. Baseando-se na simulação realizada no trabalho, percebe-se que dependendo da quantia depositada em conta corrente, pode-se supor que os valores cobrados pelas tarifas se equivaleriam a parcela de um bem ou o supermercado de uma família de classe baixa.

Palavras-chave: Tarifas Bancárias; Cooperativas de Crédito; Bancos Comerciais.

1 INTRODUÇÃO

As tarifas bancárias têm por finalidade a arrecadação para os bancos múltiplos, e caracteriza-se pela cobrança de serviços agregados à intermediação financeira promovida pelos bancos, com a finalidade principal de cobrir as despesas administrativas (SILVA, 2006). Tais tarifas são cobradas de forma avulsa, em que a cobrança ocorre sempre que o cliente utiliza determinados serviços e/ou produtos bancários ou mediante uma mensalidade fixa, sendo a cobrança fixada previamente com base na disponibilidade de um pacote fechado de serviços e produtos, independentemente de sua plena utilização, não isentando o cliente do pagamento avulso pela utilização além do pacote acordado.

Os preços das tarifas são estabelecidos pelas instituições financeiras (bancos, cooperativas de crédito, caixas econômicas), entretanto, existem regras que disciplinam a

¹ Acadêmica Concluinte do curso de Ciências Contábeis da Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR) Campus Professor Francisco Gonçalves Quiles, com TCC elaborado sob a orientação da professora PhD. Maria Bernadete Junkes.

cobrança de tarifas, entre elas a de que a tarifa tem que estar, ou de que o serviço precisa ter sido previamente autorizado ou solicitado pelo cliente (BACEN, 2016).

Com os anos, os bancos comerciais, cooperativas de crédito e demais instituições do setor financeiro, vêm auferindo grandes lucros enquanto que os outros setores da economia não acompanham esse resultado devido à turbulência da crise (DIEESE, 2016).

Considerando o exposto, o presente trabalho buscou responder ao seguinte questionamento: qual o ônus que os clientes pagam para utilizarem serviços disponibilizados nas instituições financeiras cooperativas de crédito e bancos comerciais?

Perante a problemática apresentada, o objetivo geral dessa pesquisa baseou-se em analisar o impacto das tarifas bancárias cobrada dos clientes pessoa física, pelas cooperativas de crédito e bancos comerciais do município de Rolim de Moura – RO no período de 2008 a 2017, tendo como objetivos específicos descrever as tarifas das instituições financeiras – cooperativas de crédito e bancos comerciais com sede no município de Rolim de Moura - RO no período de 2008 a 2017; relacionar os aumentos de tarifas bancárias em comparação com os índices inflacionários do período; identificar os impostos separadamente das tarifas bancárias que são cobrados dos correntistas pessoa físicas; verificar o embasamento legal das cobranças de tarifas de cooperativas de crédito e bancos comerciais do Brasil no período de 2008 a 2017 e finalmente demonstrar o impacto nas contas dos correntistas das tarifas e impostos cobrados pela manutenção da conta corrente nas instituições financeiras.

As pessoas utilizam os serviços bancários a fim de atenderem suas necessidades dentro da instituição bancária que fornece tais serviços. Mas alguns serviços, dependendo da forma como são utilizados, incidem as tarifas bancárias. O estudo justifica-se pela necessidade percebida de conhecimento ampliado sobre as tarifas das instituições financeiras, cooperativas de crédito e bancos comerciais com sede no município de Rolim de Moura – RO, bem como seus aumentos, sua evolução de 2008 a 2017, além da interferência na renda dos clientes, além disso, o estudo é valido para futuras pesquisas acadêmicas.

O trabalho se desenvolveu por meio de uma pesquisa exploratória descritiva, com abordagem quantitativa, método dedutivo e comparativo, mediante adoção de procedimentos de pesquisa bibliográfica com leitura de livros, artigos, dissertações e teses, conteúdos disponíveis nas páginas das instituições bancárias e cooperativas de crédito disponíveis na *internet*. Quanto à natureza, a pesquisa é aplicada, pois intenta constituir entendimento para real execução, direcionada à elucidação dos questionamentos do trabalho. No que tange a pesquisa realizada junto aos Bancos e Cooperativas de Rolim de Moura- RO, as informações foram colhidas no dia 23 de junho de 2017, mediante conversa com funcionários e representantes das referidas instituições.

Conseguiu-se alcançar os objetivos respondendo aos questionamentos, e com algumas limitações quanto a informações individualizadas das instituições financeiras, uma vez que seus dados não pormenorizando em nível de estado e município. Além disso, as informações dos valores das tarifas cobradas, não são encontradas de maneira acessível pelos usuários dos serviços.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção abordam-se aspectos teóricos sobre o que são Bancos Comerciais e Cooperativas de Crédito, como funcionam, quais são os princípios do cooperativismo, as estratégias das cooperativas, seja para contornar exclusões (social e econômica) ou para a fidelização de seus clientes, dentre outros assuntos. Outro assunto abordado refere-se aos impostos e tarifas bancárias e das Cooperativas de Crédito, bem como a destinação dos ganhos auferidos com essas tarifas, além do perfil dos correntistas das instituições financeiras.

2.1 DEFINIÇÕES DE BANCOS COMERCIAIS E COOPERATIVAS DE CRÉDITO

Apesar de terem serviços semelhantes, as cooperativas de crédito são totalmente diferentes das demais instituições financeiras, pois não visam o lucro e suas sobras são divididas entre os associados da cooperativa. Além, de buscar o desenvolvimento da comunidade onde atuam. Segundo Meinen *et al* (2002), as cooperativas de crédito são tidas como instituições financeiras pelo fato de que são autorizadas e fiscalizadas pelo Banco Central do Brasil (BACEN). Entretanto, têm em comum com o sistema bancário tradicional apenas o nome de alguns produtos que oferecem e de alguns serviços que prestam.

De acordo com os autores ainda, os bancos são sociedades de capital, enquanto as cooperativas de crédito são sociedades de pessoas. Nos bancos o poder é exercido na proporção dos números de ações, enquanto na cooperativa o que define o poder é o voto, e o mesmo têm peso igual para todos. Quem administra os bancos são pessoas do mercado financeiro, já nas cooperativas o administrador é o próprio dono e do meio cooperativista. Além disso, os usuários ou associados das cooperativas podem participar de toda a política de decisão da mesma já que ele também é dono; enquanto nos bancos, os usuários são meros clientes e não exercem qualquer influência na definição de preço dos produtos.

É especificado pelo Banco Central por meio da Resolução CMN nº 3.919, de 2010, quatro categorias de prestação de serviços oferecidos às pessoas físicas, sendo, os serviços considerados essenciais, que não podem ser cobrados, os serviços prioritários e os serviços

especiais, que podem sofrer cobrança de tarifas, e por fim, os serviços diferenciados, mediante contrato claro e com forma de pagamento já acordadas entre cliente e banco (BACEN, 2016).

Conforme Meinen *et al* (2002), tanto os bancos quanto as cooperativas têm valores para suas cestas de produtos, no entanto a diferença é que os bancos não limitam os preços, ao passo que, no caso das operações e serviços prestados pelas cooperativas, a finalidade é apenas a cobertura de custos, também conhecidos como taxas de administração. Enquanto os bancos prestam atendimento em massa e investem cada vez mais em automação para o autoatendimento o relacionamento nas cooperativas é personalizado, individual e a tecnologia é utilizada como ferramenta para agilizar os procedimentos.

Menezes (2004) acrescenta que os bancos historicamente não têm vínculos com a comunidade, suas ações estão voltadas para a competitividade e o lucro por excelência. As cooperativas, por sua vez, têm um compromisso com a comunidade de onde vêm os cooperativados e como se desenvolvem pela cooperação o objetivo principal não é o lucro. Seja qual for o desempenho e o superávit dos bancos o retorno financeiro se concentra nas mãos dos banqueiros, enquanto nas cooperativas o excedente ou as sobras são distribuídas entre todos os cooperativados na proporção das operações realizadas individualmente. No final, o preço pago pelos cooperativados é ainda mais reduzido.

Outra diferença apontada por Menezes (2004) é que os rendimentos dos bancos públicos e privados estão pautados em taxas de juros e cobrança de tarifas elevadas, além de serviços agregados muitas vezes adquiridos forçadamente pelos correntistas dessas instituições. Para ser correntista de um banco comercial o cliente deve atender a alguns critérios. Na cooperativa de crédito o associado terá de participar do processo de subscrição e integralização do capital numa conta chamada Conta Capital para depois ter aberta a conta corrente.

A conta capital é movimentada somente nos casos de alteração nas quotas de capital subscritas quando da exclusão, demissão ou eliminação do quadro societário da cooperativa ou quando ainda da distribuição das sobras líquidas do exercício. Na conta corrente o cooperativado registra toda a movimentação financeira diária na cooperativa. O encerramento da conta corrente em bancos comerciais se dá pela retirada de todo o dinheiro e formalização do pedido. Já nas cooperativas o desligamento do associado também ocorre a qualquer tempo, bastando à formalização do pedido do associado, porém, além da retirada dos valores da conta corrente o associado tem de volta o capital integralizado. Isso ocorre após a Assembléia Geral Ordinária de prestação de contas do exercício (MENEZES, 2004).

Simplificando, Pinheiro (2008) diz que as cooperativas de crédito são instituições financeiras e constituem-se pela junção de uma sociedade de pessoas com os mesmos interesses,

sendo estes o fornecimento de serviços de cunho financeiro aos usuários, disponibilizando crédito, efetuando pagamentos e cobranças, dentre outros serviços.

Para Guimarães e Araújo (2001), esse sistema foi um dos responsáveis por difundir a doutrina cooperativista em todo o mundo. Um dos fatores determinantes dessa expansão foi à grande importância que o ramo de crédito sempre concedeu ao princípio de integração. Aonde chegou, o cooperativismo de crédito, criou raiz e se expandiu vigorosamente. Seus adeptos, logo perceberam que essa era a melhor forma de conseguirem atender às necessidades dos associados, de adquirir força política e obter um lugar no sistema financeiro, além é claro de melhorar a qualidade de serviços e a se fortalecer perante o sistema econômico.

Apesar de serem instituições financeiras e prestarem serviços semelhantes, as cooperativas de crédito apresentam diferenças em relação às instituições bancárias. As principais diferenças entre as duas instituições podem ser observadas na Figura 01.

Bancos	Cooperativas
Sociedades de Capital	Sociedade de pessoas
O poder é exercido na proporção do número de ações	O voto tem peso igual para todos (uma pessoa, um voto).
Os administradores são terceiros (homens do mercado).	Os administradores-líderes são pessoas do meio (associados)
O usuário das operações é mero cliente.	O usuário é o próprio dono (cooperado)
O usuário não exerce influência nas decisões dos produtos e na sua precificação	Toda a política operacional é decidida pelos próprios usuários/donos (associados)
Podem tratar cada usuário distancemente	Não podem distinguir; o que vale para um vale para todos (art. 37 da Lei nº 5.764/71)
Preferem o público de maior renda e as maiores corporações	Não discriminam, servindo a todos os públicos.
Priorizam os grandes centros (embora não tenham limitações geográficas)	Não restringem, tendo forte atuação nas áreas mais remotas.
Têm propósitos mercantilistas	A mercancia não é cogitada (art. 79, Parágrafo único da Lei nº 5.764/71).
A remuneração das operações e dos serviços não tem parâmetros/limites	Os preços das operações e dos serviços têm como referência os custos e como parâmetro as necessidades de reinvestimento
Atendem em massa, priorizando, ademais, o autosserviço.	O relacionamento é personalizado/individual, com o apoio da informática.
Não têm vínculo com a comunidade e o público-alvo	Estão comprometidas com a comunidade e o usuário
Avançam pela competição	Desenvolvem-se pela cooperação
Visam o lucro por excelência	O lucro está fora do seu objetivo, seja pela sua natureza, seja por determinação legal (art. 3º da Lei nº 5.764/71)
O resultado é de poucos donos (nada é dividido com os clientes)	O excedente (sobras) é distribuído entre todos (usuários) na produção das operações individuais, reduzindo ainda mais o preço final pelos cooperados e aumentando a remuneração de seus investimentos.
No plano societário, são regulados pela Lei das Sociedades Anônimas.	São reguladas pela Lei Cooperativa e por legislação própria

Figura 01- Principais diferenças entre uma Cooperativa de Crédito e Bancos Comerciais

Fonte: Cardoso; Carneiro; Rodrigues (2014 p. 18-19).

2.1.1 Os Princípios do Cooperativismo

Os princípios do cooperativismo constituem um conjunto de normas que norteiam dando o rumo e definindo o diferencial das Cooperativas de Crédito. São sete os princípios gerais que norteiam o cooperativismo de crédito, conforme a Figura 02:

Princípios	Definição
De adesão livre e voluntária	Determina que qualquer pessoa pode ingressar de forma livre e voluntária numa cooperativa
Princípio da gestão democrática	Estabelece que a cooperativa deve ser administrada de forma democrática, com direito a participação de todos os cooperados, por meio de representantes eleitos para representá-los através da Assembleia Geral, onde cada associado tem direito a um voto, a partir do momento que ingressa na cooperativa, independentemente de sua quota parte.
Princípio da participação econômica	Define que todos os associados têm participação econômica na cooperativa, participando da constituição financeira da mesma, através da integralização e subscrição de sua quota parte e, dessa forma, também usufruem dos resultados obtidos pela instituição no final de cada exercício.
Princípio da autonomia e independência	Determina que a cooperativa não pode ficar subordinada a instituições ou entidades que não sejam seus sócios. Pode firmar convênios e acordos que melhoram a sua forma de trabalho e, conseqüentemente, o atendimento aos associados. Porém, em momento algum, pode ocorrer o desrespeito a autonomia e ao controle democrático da entidade por parte dos sócios.
Princípio da educação, formação e informação	Estabelece a necessidade de todos que ingressarem em uma cooperativa, entender sua doutrina e a forma do funcionamento da entidade da qual passam a fazer parte.
Princípio da Inter cooperação	Prevê que a união e a cooperação não sejam apenas entre cooperados, mas também entre cooperativas, através de estruturas locais, regionais, nacionais e até internacionais.
Princípio do interesse pela comunidade	Afirma que o principal objetivo de uma cooperativa é a melhoria de vida de quem na cooperativa ingressa. Não se admite uma cooperativa voltada ao mercado com única e exclusiva finalidade de obtenção de lucro, pois foi com foco no desenvolvimento da comunidade e das pessoas que a formam que surgiu o cooperativismo.

Figura 02- Princípios do cooperativismo

Fonte: BRASIL. Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, art. 4º, 28º e 29º; Art. 5º, inciso XX, Constituição Federal (2012).

Quanto ao Princípio da participação econômica, a Lei nº 5.764/71, em seu art. 28, assegura a criação de um fundo de reserva para a reparação de perdas e atender o desenvolvimento de atividades da entidade, com um percentual de destinação de no mínimo 10% sobre o excedente líquido do período.

Ao contrário do que diz o art. 5º, inciso XVIII, da Constituição Federal de 1988, em que se estabelece que a criação, legalmente falando, de associações e cooperativas, não depende de autorização, sendo impedida a interferência estatal em seu funcionamento. As cooperativas de crédito são equiparadas perante a lei às demais instituições financeiras, que dependem de

autorização e regulamentação para o funcionamento por parte do Banco Central, estando sujeitas à fiscalização por parte do mesmo e pelas Cooperativas Centrais.

Nota-se, que as cooperativas de crédito mesmo tendo as mesmas funções das demais instituições financeiras, prestando os mesmos serviços e ofertando os mesmos produtos, têm em sua essência princípios e valores, que são considerados o seu grande diferencial. Nesse sentido, Polônio (2004, p. 40) refere-se que:

A sociedade cooperativa, como uma sociedade muito peculiar, embora possa ter como objeto social a atividade de mercancia e, portanto, de natureza genuinamente comercial, é constituída para prestar serviços aos associados, conforme dispõe sua legislação de regência (art. 4º, da lei nº 5.764/71).

Assim tendo em vista essa dupla personalidade, cumpriu ao legislador tomar uma posição sobre sua natureza e o fez definindo-a expressamente como de natureza civil. Foi bem ao tomar essa decisão, já que a atividade de prestação de serviços aos associados é a atividade que vivifica a cooperativa. [...] (POLÔNIO, 2004, p. 40).

São esses os princípios que direcionam o caminho das cooperativas de crédito, da mesma forma, como todas as sociedades cooperativas possuem os princípios que as norteiam, traçando seus ideais, que serão seguidos para que seja possível alcançar seus objetivos, os quais os associados uniram seus esforços para que fosse possível alcançar.

2.1.2 Principais funções e Tipos de Cooperativas

No Brasil, as cooperativas encontram-se em 13 setores da economia, para tanto a Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB) estabeleceu a divisão em ramos em 1993, levando em conta as diferentes áreas em que o movimento atua. Os diversos ramos de cooperativismo viabilizam inúmeras atividades e atendem uma imensidade de profissionais e classes sociais. A Figura 2 demonstra os 13 ramos em que o cooperativismo está presente.



Figura 3- Ramos do cooperativismo no Brasil

Fonte: Adaptado de Campos (2011)

O crédito é o ramo do cooperativismo que propicia a poupança e apresenta alternativas financeiras que se enquadram às necessidades de cada cooperado, com preço honesto e em situações satisfatórias para os sócios. No ramo da saúde, o Brasil é o país que tem a maior quantidade de cooperativas dedicadas à defesa e ao incentivo da saúde humana. Compreende cooperativas constituídas por médicos, dentistas, outros profissionais da saúde e até pelos próprios usuários (SISTEMA OCB, 2017).

No ramo da educação, algumas das finalidades das cooperativas educacionais, que compreende professores, alunos, pais de alunos e pessoas apaixonadas por educação, é prover educação de qualidade para a formação de cidadãos mais éticos e cooperativos e afirmar um modelo de trabalho empreendedor para professores. Já no transporte, as cooperativas que exercem a prestação de serviços de transporte de cargas e passageiros. Essas cooperativas têm gestões particulares para cada uma de suas modalidades. O ramo agropecuário compreende cooperativas de produtores rurais, agropastoris e de pesca, sendo que o papel dessas é receber, comercializar, armazenar e industrializar a produção dos cooperados e oferecer assistência técnica, educacional e social (SISTEMA OCB, 2017).

Nas cooperativas habitacionais, tem-se como missão construir e administrar conjuntos habitacionais para os cooperados. Os participantes de uma cooperativa de consumo conseguem vários benefícios, dentre eles a redução dos preços dos produtos até a prioridade na aquisição de itens de qualidade. Nesse ramo, as cooperativas podem ser da modalidade fechada, onde se admite como cooperados somente pessoas ligadas a uma mesma cooperativa, sindicato ou profissão, ou aberta, onde se admitem qualquer pessoa que queira se associar (SISTEMA OCB, 2017).

O ramo especial é destinado a pessoas com alguma necessidade especial, ou que precisam ser tuteladas, ou de uma oportunidade de trabalho e renda. Afinal, a igualdade é um dos pilares do cooperativismo. O cooperativismo de trabalho, é um ramo muito amplo que abarca profissionais de uma mesma categoria em torno de uma cooperativa para melhorar a remuneração e as condições de trabalho do grupo de sócios, ampliando sua força no mercado. O ramo Produção abrange desde cooperativas de artesãos, até cooperativas metalúrgicas. Essas cooperativas destinam-se à produção de um ou mais tipos de bens e produtos e detêm os meios de produção e os cooperados possibilitam o trabalho conjunto (SISTEMA OCB, 2017).

As cooperativas do ramo mineral são responsáveis por todos os processos da atividade mineradora, pesquisar, extrair, lavar, industrializar, comercializar, importar e exportar produtos minerais, além de se empenhar em cuidar da saúde e educação de seus associados. No ramo da infraestrutura, as cooperativas oferecem os serviços de energia e telefonia principalmente em

pequenas comunidades rurais e por fim, o ramo do turismo, onde as cooperativas prestam serviços de entretenimento para seus associados (SISTEMA OCB, 2017).

2.1.3 Estratégias Cooperativas

Conforme Oliveira (2009), as estratégias são extremamente importantes para as empresas, por meio delas será estabelecido o que fazer e como fazer para alcançar os objetivos da empresa. As estratégias devem ser uma opção inteligente, econômica e viável, tornando assim uma organização altamente competitiva, podendo superar a concorrência, reduzindo os problemas e otimizando a busca pelas possíveis oportunidades que poderão surgir.

Porter (1996) descreve estratégia como o conjunto de ações ofensivas ou defensivas para criar uma posição defensável em uma indústria ou grupo estratégico, para enfrentar as cinco forças competitivas e, assim, obter um retorno sobre o investimento maior para a empresa. Estratégia é o caminho mais adequado para se alcançar os objetivos da cooperativa, com base nela irão ser desenvolvidos os planos de ação que irão ser consolidados por meio de um conjunto de projetos. Elas representam o momento da criatividade dos executivos e os profissionais, direcionando-as para os objetivos das cooperativas e ao longo do tempo devem estabelecer estratégias alternativas para cada situação identificada função do nível que ocupa na estrutura organizacional em que são tomadas as decisões. Na dimensão, pois ficarão mais fáceis e lógicas as possíveis mudanças de rumo da cooperativa (OLIVEIRA, 2009).

Os próprios produtores buscam agrupar-se em forma de cooperativa, como uma estratégia de sobrevivência, ou ainda, a organização cooperativa apresenta-se como uma estratégia voltada ao crescimento econômico, bem como uma ferramenta de mudança social, que neste caso possibilita acesso às linhas de crédito e financiamento com maior facilidade que se os produtores a buscassem de maneira isolada (PEDON, 2013).

2.1.3.1 Estratégias cooperativistas para contornar exclusões (social e econômica)

Há tempos, no Brasil, o cooperativismo no meio rural é visto como meio de modernização da agricultura, além de uma estratégia voltada ao crescimento econômico, bem como uma ferramenta de mudança social (SCOPINHO, 2007). A emergência de tais empreendimentos de caráter coletivo pode ocorrer por diferentes estímulos, dentre eles pode-se citar a criação de postos de trabalho e renda, que possuem como resultante a inclusão e reinserção tanto social quanto econômica (MAURER; SILVA, 2011; OLIVEIRA; SILVA, 2012).

Empreendimentos solidários estão tornando-se mecanismos geradores tanto de renda, quanto de trabalho, por vezes atingindo níveis de desempenho que lhes garantem permanência no mercado, com expectativas de sobrevivência (GAIGER, 2003). Neste sentido, as cooperativas desempenham um importante papel tanto no desenvolvimento econômico, quanto social de seus associados, representando em determinadas regiões, uma das únicas oportunidades de agregar valor à produção, servindo assim como meio de inserção dos pequenos produtores a certos mercados concentrados (FERREIRA; BRAGA, 2004).

As cooperativas agropecuárias desempenham um importante papel tanto no desenvolvimento econômico, quanto social de seus associados, representando em determinadas regiões, uma das únicas oportunidades de agregar valor à produção, servindo assim como meio de inserção dos pequenos produtores a certos mercados concentrados (FERREIRA; BRAGA, 2004; SOUZA; BRAGA, 2007).

2.1.3.2 Estratégias das cooperativas de crédito

Ao mesmo tempo em que os princípios cooperativistas representam o elo entre as organizações no mundo cooperativista, esses mesmos princípios delimitam as estratégias passíveis de serem adotadas pelas organizações cooperativas, criando um contraste com as organizações de outra natureza, em especial, as firmas que têm finalidade de lucro com as quais as cooperativas frequentemente concorrem (ZYLBERSZTAJN, 2002).

Segundo Portilho (2005), de maneira geral, as cooperativas apresentam diferentes estratégias ao longo do tempo, entre a estrutura organizacional e sua estrutura democrática. Nessas diferentes situações, uma cooperativa se encontra em face de desafios. Essas transformações representam um elemento importante de integração, na medida em que se agrega um conjunto de características que articulam temas como qualidade, ética, defesa do meio ambiente e cidadania. Reconhece-se a necessidade de enfatizar práticas coletivas como norteadoras de um processo que, embora englobe os consumidores individuais, prioriza ações na sua dimensão associativa.

Com a grande concorrência latente, qualquer tipo de empresa, independentemente de porte ou cenário, se envolve em um ambiente competitivo, configurando uma estratégia competitiva deliberada ou expressa, formal ou informal, contudo, é certo que neste mesmo ambiente estará presente alguma mais refinada e outra mais precária. Desse modo, no segmento de crédito, as cooperativas, além de concorrerem entre si, também competem com o 15 setor privado e público, nos quais encontram grandes potências, como, por exemplo, os bancos múltiplos (SANTOS, 2009).

2.1.3.3 Estratégias de fidelização utilizadas pelas cooperativas

O termo fidelidade significa lealdade ou qualidade de ser fiel. Executar o que se compromete a realizar retrata uma dificuldade no ambiente organizacional e, ligeiramente consegue-se perceber que, mesmo sendo colocado em segundo plano por razões teóricas, um cooperado pode sentir-se incentivado a romper o contrato com a cooperativa. Zylbersztajn (2002) relata que alguns autores questionam quanto ao não recebimento de incentivos do membro da cooperativa via valor da empresa, ou seja, mesmo sendo dono da cooperativa, vende o seu produto para outra empresa se houver maior preço, indicando um horizonte de curto prazo a pautar a sua decisão.

Reichheld (2003), afirma que as instituições que tem o interesse no crescimento, a rentabilidade e o retorno de longo prazo, devem investir na fidelização de seus clientes internos e externos, além de seus investidores, enfim, em seu público-alvo. Desta forma, um convívio sólido com o cliente é indispensável para obter bons resultados, visto que, realizar transações com pessoas que já se possui algum relacionamento e são de confiança confiáveis é mais provável e proveitoso e, conseqüentemente, mais lucrativo do que realizar transações com desconhecidos.

Conforme Duffy (2002) pode-se dividir a fidelização de clientes em dois aspectos: o estratégico e o tático. No estratégico, prepara-se a empresa para conservar seus clientes por muito tempo e o tático é a energia empenhada antecipadamente para trazer um diferencial para a completude de negócios com cada cliente, por intermédio de contatos e privilégios pessoais e individuais.

Segundo Bretzke (1999), as estratégias de relacionamento no setor financeiro tornam-se viáveis e essenciais se os serviços oferecidos por entidades financeiras resultam em convivência por tempo indeterminado, proporcionando maior comunicação entre as empresas e seus clientes, indicando que estas instituições não estão organizadas para agregar valor constantemente para seus clientes a partir destas relações. Os custos e os focos de mudanças destes serviços são baixos, por causa do descontentamento destes serviços.

Um dos sentidos empregados para *stakeholders* refere-se a várias pessoas, no entanto, a entidade se submete para a sua constante conservação. Estas considerações lembram que a coerência da adaptação das estratégias de relacionamento, visando à procura da lealdade dos clientes, as empresas organizam-se para se instruírem frequentemente e juntamente com seus clientes a evidenciar as relações existentes, baseando-se na instrução e vivência interna, entretanto, salientando a vivência interna e instrução dos clientes (MCKENNA, 1992).

Perante aos altos índices de concorrência na maioria das áreas industriais, principalmente no setor financeiro, a procura por estratégias de relacionamento pretendendo aumentar os status

de fidelidade dos clientes que venha a ser um trajeto significativo a ser traçado por instituições que almejam entremeter sua sustentabilidade (DAMKE; DAMKE, 2009). Tem que se ressaltar que esta nova definição de negócio denominado fidelização de cliente é completamente fora do tempo e participa de certos costumes da rotina do comércio desde muito tempo (ARAUJO; QUELHAS, 2005).

2.1.4 Caracterização dos Bancos comerciais e Cooperativa de Crédito na cidade de Rolim de Moura – RO

No Brasil, de acordo com o Portal do Cooperativismo Financeiro (2017), existem cerca de 1.000 cooperativas de crédito, sendo a maioria composta por mais de 30.000 associados. Dentre as cooperativas existentes, o SICOOB possui mais de 2.500 pontos de atendimento, em 23 estados brasileiros, reunindo 3,5 milhões de sócios e o SICREDI, com mais de 1.500 pontos de atendimento, em 20 estados brasileiros, reunindo 3,5 milhões de sócios.

Segundo Viale (2008), a primeira cooperativa de crédito Sicoob do estado de Rondônia, foi no município de Pimenta Bueno, instituída no ano de 1996 e legitimada pelo Banco Central em 1998, contando inicialmente com 53 sócios fundadores e sendo permitida apenas a associação de produtores rurais. Posteriormente, abriram-se mais nove cooperativas Sicoob em nove municípios do estado, da qual a agência de Rolim de Moura foi aberta em 09 de junho de 2000. Como já mencionado, no início o Sicoob permitia somente sócios produtores rurais, mas foi a partir de 2006 que a cooperativa passou a ser de livre admissão.

A cooperativa de Rolim de Moura, assim como as demais possui serviços para pessoa física como o saque sem cartão, em que seus associados podem realizar saques de até R\$ 300,00 para situações de emergência; débito automático Sicoob; Pagamento de contas; Transferências entre contas; 2ª via de boleto e recarga de celular. Além de serviços para as empresas, como cobrança; comércio eletrônico; custódia de cheques; benefícios; DDA - Débito Direto Autorizado; Pagamento de Contas; Transferência entre Contas e 2ª Via de Boleto.

A cooperativa Sicredi que se conhece foi desenvolvida em a partir de 1980 com a reestruturação das cooperativas de crédito, no entanto deve-se ressaltar que essa reestruturação se fundamentou a partir da primeira cooperativa brasileira em 1902 no Rio Grande do Sul. O Sicredi encontra-se com 117 cooperativas de crédito filiadas e mais de 1.500 agências, distribuídas por 20 estados brasileiros, sendo que no estado de Rondônia iniciou suas atividades ano de 2005 (GROHS, 2011).

Em 2016, o Sicredi contava com 07 (sete) agências no interior do estado de Rondônia, no município de Alta Floresta d'Oeste, Cacoal, Colorado d'Oeste, Rolim de Moura, Vilhena e São Francisco do Guaporé (RODONIAGORA, 2016).

De acordo com o Arquivo Fotográfico de Rolim de Moura (2016), ao longo da história, o município de Rolim de Moura contou com a instalação de alguns bancos comerciais, a Caixa econômica Federal foi o primeiro a possuir uma agência município em junho de 1981. Já o Banco Bradesco S.A. foi uns dos bancos pioneiros, foi inaugurado em 25 de março de 1985. Outro banco pioneiro foi o Banco do Brasil S.A, com sua inauguração no ano de 1987 e sua reinauguração em 08 de março de 2013 (SICTV ROLIM DE MOURA, 2013).

O Banco Itaú possui mais de 60 anos e quase nove mil agências no Brasil, dentre as quais dez encontram-se no estado de Rondônia, sendo uma no município de Rolim de Moura. O banco Itaú prioriza o conceito de utilização racional do crédito e qualidade nos serviços prestados.

2.2 TARIFAS BANCÁRIAS

As tarifas bancárias são um objeto de receita dos bancos múltiplos e caracteriza-se pela cobrança de serviços agregados à intermediação financeira promovida pelos bancos (ex: manutenção de cadastro, abertura de crédito, etc.) e possuem a finalidade principal de cobrir as despesas administrativas (SILVA, 2006).

Além disso, não são fixadas pelo Banco Central, nem pelo Conselho Monetário Nacional. Os preços das tarifas são estabelecidos pelas instituições financeiras (bancos, cooperativas de crédito, caixas econômicas). Contudo, existem regras que disciplinam a cobrança de tarifas, entre elas a de que a tarifa tem que estar, ou de que o serviço precisa ter sido previamente autorizado ou solicitado pelo cliente (BACEN, 2016).

As tarifas bancárias são cobradas de forma avulsa ou mediante uma mensalidade fixa. No primeiro caso, a cobrança ocorre sempre que o cliente utiliza determinados serviços e/ou produtos bancários. No segundo, a cobrança é fixada previamente com base na disponibilidade de um pacote fechado de serviços e produtos, independente de sua plena utilização. Além disso, o cliente não está isento do pagamento avulso pela utilização de qualquer item extra pacote. Em 2005, a junção da arrecadação da tarifa dos bancos Bradesco S.A., Caixa Econômica Federal, Itaú, Unibanco e Banco do Brasil S.A. foram de R\$ 29 Bilhões, 18,7% a mais do que em 2004. Tais receitas de tarifas abonaram a folha de pagamento do referido ano com sobra de 21,8%. (DIEESE, 2006).

Segundo Oliveira (2016) devido ao pouco lucro, no ano de 2016 os correntistas dos bancos desembolsaram mais pela utilização dos serviços bancários. De acordo com o artigo escrito pelo autor, os bancos se justificaram e foram unânimes ao alegar que o aumento das tarifas é devido à inflação e aumento no custo das operações. Afirmam ainda, que apesar de crescente, as tarifas continuam competitivas em nível de mercado.

De acordo com Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e região e do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (2012), em 2008, por meio de regulamentação, os bancos tornaram-se obrigados a divulgarem tanto nas agências quanto em seus *sites*, uma lista com seus serviços e os valores das tarifas embutidas nesses serviços. Tais mudanças foram de suma importância para que se proibisse a cobrança de algumas tarifas.

Após as mudanças ocorridas para os bancos em 2008, o IDEC divulgou em seu *site* que conforme o estudo realizado pelo Instituto, “21 das 30 tarifas observadas aumentaram mais que a inflação do período medida em 9,88%, de acordo com o Índice de preço ao Consumidor Amplo (IPCA). Em média, o aumento foi de 45,6% - quase cinco vezes mais que a inflação” (IDEC, 2010).

Em comparação realizada pela PROTESTE entre as tarifas cobradas pelos oito maiores bancos do Brasil nos anos de 2013, 2014 e 2015, e revelou-se um aumento no valor dos pacotes de serviços bancários de 169% se comparado a janeiro de 2013, até 8,6 vezes a mais que o valor da inflação para o mesmo período (PROTESTE, 2015).

2.3 TARIFAS DAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO

Nas cooperativas, além de se oferecer linhas de crédito com taxas de juros reduzidas, algumas vezes não são cobradas tarifas por serviços como o fornecimento de talões, transferências e cadastros, e se cobradas, são menores que as tarifas bancárias, transformando seus serviços em mais atrativos a nível de concorrência, ganho e rendimentos aos cooperados. Ao participarem no mercado de crédito que na sua totalidade é formado por grandes bancos, os assuntos tributários possuem máxima relevância, dado que os tributos são parte expressiva das tarifas e dos juros arrecadados (NUNES, 2013).

No caso das cooperativas de crédito que cobram tarifas, o que as incentiva a esse feito é o interesse em se auferir maior rendimento juntamente com os ganhos dos serviços bancários prestados pelas mesmas. Deve-se enfatizar que por mais que haja a cobrança das tarifas nas cooperativas, essa ocorre a valores reduzidos, devido a não priorização do lucro. Dependendo do compromisso que o cooperado possui com a cooperativa, as tarifas assim como nos bancos podem ser cobradas por meio de pacotes (MEINEN, 2012).

De acordo com o autor, algumas cooperativas estabelecem para si como objetivo, saldar todas as despesas com pessoal com os ganhos da cobrança de tarifas. Além disso, utilizam o aumento na cobrança de tarifas como estratégia para direcionar o associado para fazer o uso de determinado serviço disponibilizado ou ainda recorrem a esses artifícios em outros serviços, para induzir ao pagamento de débitos frequentes em suas contas.

2.4 IMPOSTO SOBRE SERVIÇOS BANCÁRIOS E COOPERATIVAS DE CRÉDITO

Incorre sobre as cooperativas de crédito somente os impostos de alçada federal e não estadual, sendo que, o ICMS não incide sobre ação cooperativa, apenas em ação não cooperativa, e nem em esfera municipal. A operação cooperativista é isenta de tributação do ISS. Nas cooperativas, os impostos são cobrados sobre as operações efetuadas pelos associados para cobrir suas despesas da cooperativa, razão pela qual não recai maioria dos impostos. Na esfera estadual, o ICMS recai nos casos de circulação de mercadorias e de prestação de serviços tributáveis (UHY MOREIRA- AUDITORES, 2017).

No âmbito federal, as contribuições se baseiam no PIS (Programa de Integração Social), instituído pela Lei Complementar 7, de 1970 e do Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público, providenciado pela Lei Complementar 8, de 1970, cuja destinação foi prontamente determinada pelo artigo 239, da Constituição Federal (UHY MOREIRA- AUDITORES, 2017).

Os Bancos Comerciais se diferem das cooperativas, pois bancam mais imposto, um exemplo é Contribuição Social Sobre Lucro Líquido (CSLL), para entidades financeiras a alíquota é de 20%. Já para as cooperativas de crédito é de 17%. Diante disto, as cooperativas somente serão contribuinte conforme forem alcançadas receitas decorrentes de ações não cooperativas. Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) só é tributado nas cooperativas de crédito quando ocorrer ganho nas operações e nas atividades alheias ao seu ramo, ou seja, ações não cooperativas. Nas operações não Cooperativas, as cooperativas contribuem com a COFINS com a imposição da alíquota de 3%, já nas ações cooperativas, ocorre à isenção da COFINS (UHY MOREIRA- AUDITORES, 2017).

2.5 PERFIL DOS CORRENTISTAS DOS BANCOS COMERCIAIS E COOPERATIVAS DE CRÉDITO

Via de regra, os bancos diferenciam os clientes em três grandes grupos por perfil de renda e investimentos, o segmento varejo, o qual integra o grupo de clientes com rendimento inferior a 8 mil reais, podendo variar de banco para banco, e com valor de aplicações inferior a 100 mil reais. O segmento alta renda, que contém o grupo de clientes com inversões superior a 8 mil reais, variando de banco para banco, e com volume receita de superior a 100 mil reais. Já o segmento *private bank*, abrange o grupo de clientes com volume de investimentos superior a 1 milhão, também podendo variar de banco para banco, em alguns bancos o mínimo é 3 milhões, entretanto, em alguns outros o mínimo chega a 20 milhões.

No Banco do Brasil S.A., a Carteira de Crédito de Varejo engloba os produtos destinados principalmente às Pessoas Físicas e às Micro e Pequenas Empresas (BANCO BRASIL, 2017).

Quanto ao perfil dos clientes varejo no Banco Itaú, o rendimento mensal auferido deve ser no máximo de até R\$ 4 mil. A grande atenção do banco para com esse perfil de cliente, que na maioria das vezes se vinculam de fato com o banco, é proporcionar maior comodidade no atendimento em seus canais eletrônicos, uma vez que esses clientes representam a grande maioria dos correntistas pessoa física (ITAÚ, 2016).

2.6 DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS CAPTADOS DAS TARIFAS DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Seja qual for o desempenho e o superávit dos bancos o retorno financeiro se concentra nas mãos dos banqueiros, enquanto nas cooperativas o excedente ou as sobras são distribuídos entre todos os cooperativados na proporção das operações realizadas individualmente. No final, o preço pago pelos cooperativados é ainda mais reduzido (Menezes, 2004).

Segundo DIEESE (2016) Apesar de ser fonte secundária de receitas, as tarifas representam parcela importante da receita total dos bancos. No segundo semestre de 2016, as receitas com prestação de serviços e tarifas bancárias aumentaram 9,5%, somando R\$ 115 bilhões. Somente a arrecadação com prestação de serviços e tarifas bancárias cobriu entre 100% e 155% das despesas de pessoal nas maiores instituições financeiras.

Quanto à destinação dos montantes arrecadados com as tarifas cobradas pelas instituições financeiras, os valores são empregados nas despesas com pessoal, nas melhorias estruturais, destinados como tributo e para o lucro (FERBRABAN, 2007).

Conforme DIEESE (2016) compreendem-se como despesa de pessoal os gastos com folha de pagamento, ou seja, remuneração, PLR, encargos sociais e benefícios, além daquelas com treinamento e processos trabalhistas. O consumidor tem contribuído de maneira decisiva para o aumento da receita dos bancos, pois passou a gastar mais com tarifas bancárias, e com isso exercer um papel fundamental no resultado das instituições financeiras.

De acordo com BACEN (2017), o ganho satisfatório das cooperativas é distribuído entre os cooperados em proporção equivalente ao valor das operações que cada associado realiza com a cooperativa. Portanto, os ganhos retornam para a comunidade dos cooperados. Entretanto, ressalta-se que tanto os ganhos quanto os insucessos são partilhados entre os sócios, também proporcionalmente.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa tem o caráter exploratório e descritivo, pois buscou obter conhecimentos para melhor averiguação e entendimento da problemática apresentada, analisando, comparando e

descrevendo as tarifas das instituições financeiras – cooperativas de crédito e bancos comerciais com sede no município de Rolim de Moura - RO no período de 2008 a 2017. De acordo com Gil (2008), a pesquisa exploratória intenta a maximização do entendimento sobre o problema, lapidando as ideias, flexibilizando a elaboração, de modo que facilite o assunto estudado, assumindo a forma de pesquisa bibliográfica ou entrevista. Já a pesquisa descritiva, retrata as particularidades de um conjunto de pessoas ou acontecimentos (KAUARK; MANHÃES; MEDEIROS, 2010; GIL, 2008).

Adotou-se a abordagem quantitativa, buscando “classificar e analisar os dados levantados por meio do uso de recursos e de técnicas estatísticas como percentagem e média” Prodanov e Freitas (2013, p.69), tendo como um de seus objetivos, verificar o embasamento legal das cobranças de tarifas de cooperativas de crédito e bancos comerciais do Brasil no período de 2008 a 2017.

Os dados para análise foram coletados entre duas categorias: quatro bancos comerciais e duas cooperativas de crédito, todos sediados na cidade de Rolim de Moura- RO. Dentre as instituições bancárias comerciais participaram da pesquisa: Banco Bradesco S.A. Banco do Brasil S.A., Banco Itaú S.A., e Caixa Econômica Federal. Dentre as cooperativas crédito, participaram da pesquisa: Sicoob e Sicredi. Como critério de escolha para seleção dos bancos e cooperativas, optou-se pelas maiores instituições, sendo que no município encontram-se em funcionamento cinco bancos e cooperativas.

Dentre os métodos existentes para se obter respostas nas pesquisas científicas, utilizou-se o método dedutivo. Além disso, utilizou-se também o método comparativo, uma vez que foi realizado um comparativo das tarifas de serviços prioritários: cadastro, conta de depósitos, transferências de recursos, operações de crédito. Para Gil (2008), esse “método comparativo procede pela investigação de indivíduos, classes, fenômenos ou fatos, com vistas a ressaltar as diferenças e similaridades entre eles”.

Quanto à natureza, a pesquisa é aplicada, pois intenta constituir entendimento para real execução, direcionada à elucidação dos questionamentos do trabalho (PRODANOV; FREITAS, 2013). Para atingir os objetivos propostos, considerou-se a pesquisa bibliográfica com leitura de livros, artigos, dissertações e teses, conteúdos disponíveis nas páginas das instituições bancárias e cooperativas de crédito disponíveis na *internet*. No que tange a pesquisa realizada junto aos Bancos e Cooperativas de Rolim de Moura- RO, as informações foram colhidas no dia 23 de junho de 2017, mediante conversa com funcionários e representantes das referidas instituições.

4 RESULTADO E DISCUSSÃO

Considerando os dados coletados, a primeira comparação foi quanto ao serviço de cadastro, confecção de cadastro para início de relacionamento, do qual verifica-se que no Anexo A, as tarifas cobradas por cada instituição, constata-se que em 2008, três das seis instituições financeiras em que foi realizado a pesquisa, não cobravam taxa de início de relacionamento, as demais instituições cobravam valores que variavam de R\$ 30,00 a R\$ 60,00. Já em 2017 apenas o Sicoob não cobra para confecção de cadastro. Desta forma constata-se que o Sicoob pratica valores menores em relação às outras instituições pesquisadas.

Menezes (2004) relata que para ser correntista de um banco comercial, para início de relacionamento os critérios utilizados é cadastro do cliente e depósito de uma quantia definida pela instituição ou simplesmente a cobrança da tarifa cobrada na cesta de serviços, a partir daí já é considerado um correntista, já nas cooperativas de crédito, o cliente deverá cadastra-se e adquirir cotas determinadas pela cooperativa e então tornar-se um cooperado.

De acordo com BACEN (2017), nas instituições exige-se para confecção de cadastro no caso de pessoa física, todos documentos pessoais e comprovantes de endereço da pessoa que deseja abrir a conta. Todas as instituições podem estabelecer parâmetros para cadastramento, desde que se respeite as limitações impostas pelos órgãos competentes. Ressalta-se ainda que algumas dessas instituições utilizam como parâmetro, impor para início de cadastro a comprovação de nome limpo da pessoa que vai abrir a conta.

Em relação à conta de depósitos, foram analisados os seguintes itens Cartão, Cheque, Saque e Consulta. O Anexo B demonstra as tarifas cobradas por cada instituição pesquisada em relação ao serviço de fornecimento de 2ª via de cartão com função de débito. Pode-se verificar que em 2008 que dentre as seis instituições apenas o Sicoob não cobrava pelo serviço, entretanto em 2017, todas as instituições aderiam a cobrança e o valor varia entre R\$ 5,00 a R\$ 10,00. O Sicoob ficou atrás entre as demais instituições com uma diferença bem significativa.

Ainda em relação ao serviço de cartão, foram analisadas as taxas cobradas para o fornecimento de 2ª via de cartão com função de movimentação de conta de poupança. O Anexo C demonstra as tarifas praticadas pelas instituições em relação fornecimento de 2ª via de cartão com função de movimentação de conta de poupança. Nota-se quanto este item, que as tarifas cobradas pelas instituições em 2008 variam de R\$ 0,00 a R\$ 10,00, e que em 2017 teve uma oscilação ficando o Sicoob com o valor mais alto por esse tipo de serviço.

Conforme o Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e região e do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (2012, p. 6) pode-se dizer que serviço de fornecimento de 2ª via de cartão com função de débito ou para função de movimentação de conta poupança, são serviços prioritários, uma vez que estão “relacionados à conta corrente ou à conta poupança e por

isso devem seguir uma nomenclatura padronizada, para possibilitar identificação de forma clara no extrato”.

Em seguida foram analisados dados em relação ao serviço de cheque, e o Anexo D retrata as taxas cobradas em relação à exclusão do cadastro de emitentes de cheque sem fundos. Percebe-se então que o valor cobrado em relação a essa tarifa em 2008 varia entre R\$ 25,00 e R\$ 37,00; já em 2017 varia de R\$ 45,00 a R\$ 52,85 e teve um grande aumento sendo que o Sicoob e o Sicredi possuem as menores tarifas e o Banco Bradesco S.A., possui a tarifa mais cara. Ainda seguindo pelo serviço de cheque, foi analisada a tarifa cobrada para revogação e sustação ao pagamento de cheque. O Anexo E mostra os valores cobrados por cada instituição neste tipo de tarifa

Em relação à tarifa de revogação e sustação ao pagamento de cheque, há uma variação de valores de R\$ 10,35 a R\$ 15,00. Pode-se observar que de 2008 a 2017, comparando esses valores nota-se que houve um aumento nas tarifas, podendo ser dito que o Sicoob possui a maior taxa das instituições pesquisadas. Ainda no serviço de cheque, foi analisada a tarifa cobrada para o fornecimento de folhas de cheque além das 10 permitidas, o Anexo F mostra os valores cobrados nesta tarifa.

Na tarifa de fornecimento de folhas de cheque pode ser verificado que em 2008 o Sicoob possuía a menor tarifa R\$ 0,36, em 2017 o Sicoob continua com a menor tarifa de R\$ 1,00, e o Itaú possui a maior tarifa dentre as instituições pesquisadas R\$ 1,60. Ainda vale ressaltar que esta tarifa é cobrada por folha. Em relação à tarifa de cheque administrativo – cheque emitido pelo próprio banco, que garante o seu pagamento, normalmente é utilizado quando alguém precisa de uma certeza de fundos em uma negociação que está sendo feita. Não é preciso ser correntista do banco para obter um cheque administrativo, mas o serviço não é gratuito. O Anexo G mostra o valor cobrado em cada instituição pesquisada. Pode-se verificar que dentre as instituições pesquisadas somente o Banco do Brasil S.A. não disponibiliza cheque administrativo. Dentre as instituições pesquisadas que cobram por esse tipo de serviço, o Sicoob em 2008 possuía a maior tarifa, o Itaú e Caixa com a menor tarifa.

Grohs (2011) relata a partir de 1996, quando o Sicredi passou a se expandir como sistema, após a junção do banco cooperativo e a cooperativa, permitiu que o Sicredi imprimisse seu logotipo em seus talões de cheque, que até aquele momento era feito com o símbolo do Banco do Brasil S.A. Essas mudanças proporcionaram maior visibilidade da cooperativa em meio aos seus cooperados.

O Anexo H mostra os valores cobrados pelas instituições pesquisadas para cada tipo de serviço em relação ao saque de conta de depósito à vista e de poupança Pessoal ou Presencial. Pode-se verificar que em relação ao saque pessoal ou presencial, de 2008 a 2017 o valor da tarifa

variava de R\$ 0,00 a R\$2,00, Sicoob com a menor tarifa e o Sicredi com a maior tarifa, em 2017 os valores variava de R\$ 0,00 a 3,00, ficando o Sicredi com a maior tarifa, pode-se verificar que de 2008 a 2017 o Sicredi teve um aumento de R\$1,00 no valor da tarifa. O Anexo I mostra os valores cobrados pelas instituições pesquisadas para cada tipo de serviço em relação ao saque de conta de depósito à vista e de poupança Terminal e Caixa Eletrônico. Neste item de análise, verifica-se que em relação ao saque terminal e caixa eletrônico, de 2008 a 2017 o valor da tarifa variava de R\$ 0,00 a R\$3,00, Sicoob com a menor tarifa e o Sicredi com a maior tarifa, em 2017 o Sicredi continua com a maior tarifa R\$ 3,00.

Segundo Pinheiro (2008) as cooperativas de crédito são autorizadas a realizar quase todas as funções de um banco, recebem tanto depósitos à vista quanto efetivam ações de concessão de créditos em várias categorias, no entanto, assim como nos bancos, não são resguardadas dos perigos das atividades de captação de recursos.

O Anexo J e K mostra a tarifa de fornecimento de extrato mensal de conta de depósito à vista e de poupança para um período Pessoal ou Presencial/ Terminal e Caixa Eletrônico. A partir desta análise, pode-se verificar que no Anexo J que dentre as instituições pesquisadas existe uma variação de valores entre R\$ 1,30 a R\$ 4,00 quando se tratado de utilização do serviço pessoal ou presencial.

Na utilização do serviço por meio de terminal e caixa eletrônico no Anexo K os valores passam a variar de R\$ 1,00 a R\$ 2,50. Devido ao crescimento nos valores alcançados pela cobrança na prestação de serviços bancários, as tarifas veem se destacando, tornando-se motivo de pesquisas e análises em suas evoluções (FEBRABAN, 2007).

No anexo L verifica-se a tarifa de fornecimento de extrato mensal de conta de depósito à vista e de poupança para um período. Pessoal ou Presencial/ Terminal e Caixa Eletrônico. A partir desta observação, pode-se verificar que dentre as instituições pesquisadas existe uma variação de valores de 2008 a 2017 R\$ 1,30 a R\$ 3,00 quando se trata da utilização de serviço pessoal ou presencial. Anexo M retrata a utilização do serviço mediante fornecimento de extrato mensal de conta de depósito à vista e de poupança para um período. Terminal e caixa eletrônico os valores variam de R\$ 1,00 a R\$ 3,00. O Sicoob possui a menor tarifa uma diferença de R\$ 2,00 da instituição com a maior tarifa. No anexo N será analisada a tarifa de fornecimento de cópia de microfilme, microficha ou assemelhado.

Na tarifa de fornecimento de cópia de microfilme, microficha ou assemelhado pode ser verificado que os valores cobrados pelas instituições pesquisadas em 2008 variam entre R\$ 5,00 a R\$ 7,00. Já em 2017 varia de 0,00 a R\$ 9,00 que o Sicredi possui a maior tarifa dentre as instituições, o Itaú não cobra esse tipo de serviço. No Anexo O e P é apresentada tarifas de fornecimento Transferência por meio de DOC /TED Pessoal ou Presencial/ Terminal e Caixa

Eletrônico. Verifica-se que dentre as instituições pesquisadas, 2008 e 2017, constatou-se o Sicoob, tem a tarifa mais barata, seja em serviços por meio pessoal ou presencial ou por Terminal e caixa eletrônicos.

De acordo com FEBRABAN (2007), com a informatização do sistema bancário novos serviços puderam ser adotados pelos bancos, dentre eles o DOC, modo eficaz, rápido e confiável de cobrar, pagar e transferir dinheiro. Com isso e mais a evolução dos serviços bancários é que podemos usufruir de serviços como a TED, que possibilita a transferência de dinheiro de qualquer lugar no mesmo dia quase que simultaneamente.

O Anexo Q demonstra a tarifa de Concessão de Adiantamento a depositante. Neste serviço é utilizado para levantamento de informações, avaliação de viabilidade e de risco para a concessão de crédito, cobertura de saldo devedor em conta corrente de depósitos à vista e de excesso sobre o limite previamente pactuado de cheque especial. Averiguou-se que em 2008 a menor tarifa foi a da Caixa e em 2017, o Sicoob possui a menor tarifa em relação às demais instituições.

Nos serviços prestados pelos bancos, encontra-se o ganho com as receitas pela administração de recursos. No entanto, o período de inflação gerou grande interferência na economia devido à oscilação de preços que por sua vez, repercutiu nos valores cobrados pela prestação de serviços (FEBRABAN, 2007).

Em resposta ao objetivo que propunha relacionar os aumentos de tarifas bancárias em comparação com os índices inflacionários do período estudado, pode-se afirmar que o aumento das tarifas está diretamente relacionado à inflação e ao aumento no custo das operações. Também foi proposta a identificação dos impostos separadamente das tarifas bancárias que são cobrados dos correntistas pessoa físicas. Dentre os resultados, verificou-se que nas cooperativas, os impostos são cobrados sobre as operações efetuadas pelos associados para cobrir suas despesas da cooperativa, razão pela qual não recai maioria dos impostos. Já o Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) só é tributado nas cooperativas de crédito quando ocorrer ganho nas operações e nas atividades alheias ao seu ramo.

Na consulta do embasamento legal das cobranças de tarifas de cooperativas de crédito e bancos comerciais do Brasil no período de 2008 a 2017, outro objetivo, foi levantado que por meio de Resolução, se estabeleceu quatro categorias de prestação de serviços oferecidos às pessoas físicas, podendo, somente os serviços prioritários, os serviços especiais e os serviços diferenciados (mediante contrato) sofrer cobrança de tarifas. Quanto à demonstração do impacto nas contas dos correntistas das tarifas e impostos cobrados pela manutenção da conta corrente nas instituições financeiras. Pode-se constatar que os cooperados e clientes das instituições, muita das vezes por necessitarem de determinado serviço, assumem os valores das tarifas. No

entanto, verificou-se que quando esses usuários não conseguem arcar com esses valores, tenta-se forçar um pagamento, aumentando as tarifas de outros serviços utilizados.

Para melhor compreensão do quanto as cobranças das tarifas dos serviços prioritários podem afetar os correntistas, elaborou-se uma simulação, conforme Tabela 01, onde mostra em percentual (%) quanto os valores das tarifas de 2017 representam após um mês de serviço utilizado sobre um depósito em conta corrente de R\$ 10.000,00 nas instituições financeiras pesquisadas.

Tabela 01- Tarifas dos serviços prioritários vigentes em 2017, em (%)

Serviços Prioritários	Bancos				Cooperativas	
	Bradesco	BB	Itaú	Caixa	Sicredi	Sicoob
Cadastro	0,300%	0,300%	0,300%	0,300%	0,600%	0%
2ª via de cartão de débito	0,077%	0,077%	0,068%	0,085%	0,080%	0,100%
2ª via de cartão de poupança	0,077%	0,077%	0,068%	0,085%	0,080%	0,100%
Exclusão do cadastro de emitentes de cheques sem fundos	0,529%	0,516%	0,510%	0,490%	0,450%	0,450%
Revogação e sustação ao pagamento de cheque	0,122%	0,123%	0,128%	0,120%	0,120%	0,150%
Folhas de cheque	0,015%	0,015%	0,016%	0,014%	0,019%	0,010%
Cheque administrativo	0,289%	0%	0,240%	0,279%	0,200%	0,300%
Saque de conta de depósito a vista e de poupança (Pessoal ou Presencial)	0,024%	0,024%	0,025%	0,024%	0,030%	0%
Saque de conta de depósito a vista e de poupança (Terminal e Caixa Eletrônico)	0,022%	0,021%	0,021%	0,021%	0,030%	0%
Extrato mensal de conta de depósitos à vista e de poupança (Pessoal ou Presencial)	0,028%	0,028%	0,029%	0,027%	0,020%	0,030%
Extrato mensal de conta de depósitos à vista e de poupança (Terminal e Caixa Eletrônico)	0,025%	0,024%	0,021%	0,020%	0,020%	0,010%
Extrato mensal de conta de depósitos à vista e de poupança para um período (Pessoal ou Presencial)	0,028%	0,028%	0,029%	0,027%	0,020%	0,030%
Extrato mensal de conta de depósitos à vista e de poupança para um período (Terminal e Caixa Eletrônico)	0,021%	0,020%	0,029%	0,027%	0,020%	0,010%
Cópia de microfilme, microficha ou assemelhado	0,049%	0,049%	0%	0,049%	0,090%	0,070%
Transferência por meio de DOC/TED (Pessoal ou Presencial)	0,166%	0,187%	0,176%	0,155%	0,140%	0,130%
Transferência por meio de DOC/TED (Terminal e Caixa Eletrônico)	0,090%	0,088%	0,176%	0,087%	0,140%	0,070%
Concessão de adiantamento a depositante	0,579%	0,579%	0,580%	0,544%	0,500%	0,370%
Média	0,144%	0,127%	0,142%	0,138%	0,151%	0,108%

Fonte: Dados da Pesquisa (2017)

O que se pode notar após análise de todas as tarifas, é que o Sicoob possui tarifas menores em alguns serviços e maiores em outros, no entanto, no todo, verifica-se que não é possível afirmar que as menores tarifas são das cooperativas de crédito, uma vez que elas possuem o menor e o maior valor percentual das tarifas cobradas e os bancos possuem valores intermediários ao mínimo e máximo. Sendo assim, reafirma-se que o ideal é a pesquisa de

valores de tarifas quando se desejar abrir uma conta corrente seja em uma cooperativa de crédito ou em um banco.

Considerando todos aspectos que envolvem a situação econômica da sociedade e que os correntistas são pessoas de classes sociais distintas, pode-se dizer o pagamento de tantas tarifas é capaz de causar grande dano no bolso de um correntista, principalmente se este for assalariado. Devido à inflação, o aumento do salário mínimo não consegue acompanhar a alta dos preços dos produtos e serviços, e a cobrança das tarifas torna-se ônus a mais que os correntistas tem de desembolsar.

Conforme análise dos dados da tabela, somando-se os percentuais dos valores das tarifas de acordo com cada instituição, observa-se que o Sicredi possui o maior valor percentual de tarifa dentre os serviços prioritários e Sicoob o menor. Já dentre os bancos, o Banco do Brasil possui o menor valor percentual e Bradesco o maior. Se comparando o menor e maior valor percentual das cooperativas com o dos bancos, percebe-se que o Sicoob possui o menor valor e o Sicredi o maior.

Se creditado a somatória individual de cada instituição ao final de um mês de uso dos serviços prioritários em R\$, temos um crédito do Bradesco de R\$ 244,00, do Banco do Brasil de R\$ 216,00, do Itaú de R\$ 242,00, da Caixa de 235,00, do Sicredi de 256,00 e do Sicoob de R\$ 183,00.

Para melhor representatividade da tabela anterior, confeccionou-se o gráfico da Figura 04 com as médias tarifas dos serviços prioritários vigentes em 2017, em (%).

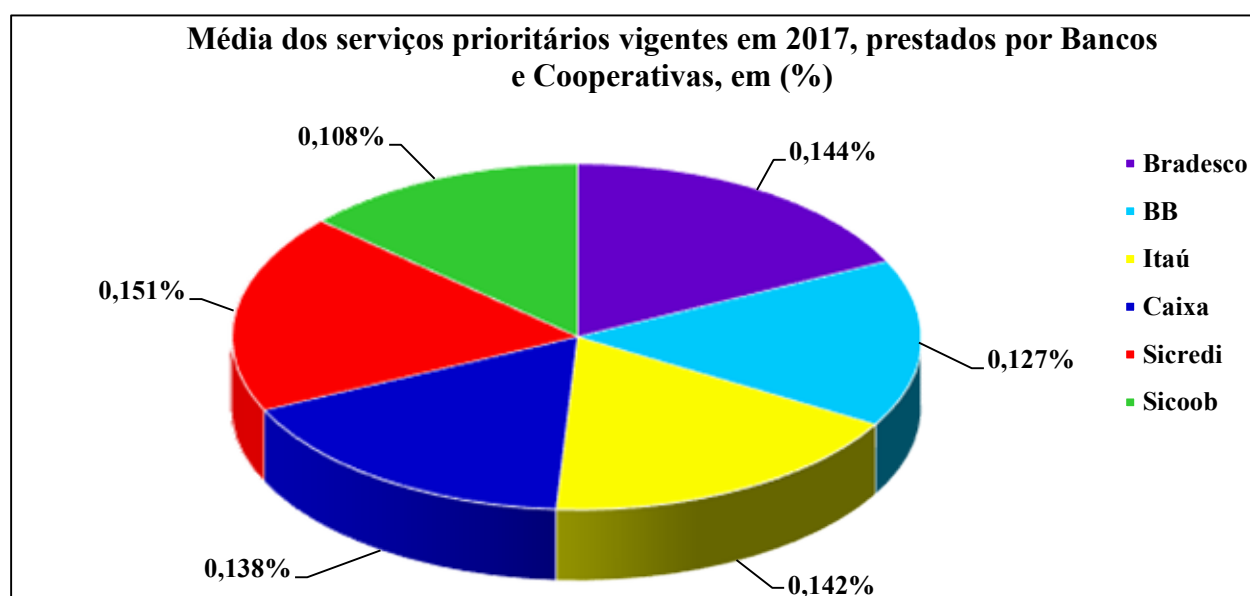


Figura 04- Média dos serviços prioritários prestados por Bancos e Cooperativas, em (%)
Fonte: Dados da Pesquisa (2017)

No intento de saber se os anos anteriores do período de 2008 a 2017 também seguiam a mesma constante, assim como na Tabela 01, realizou um somatório para averiguar qual categoria tem possuído a menor e a maior tarifa cobrada pelo pacote de serviços prioritários ao longo dos dez últimos anos. O resultado desse somatório pode ser observado na Tabela 02 abaixo.

Tabela 02- Situação das tarifas cobradas pelos serviços prioritários por Bancos e Cooperativas, no período de 2008 a 2017.

ANO	Bancos	Cooperativas
2008	Menor Tarifa	Maior Tarifa
2009	***	Menor/ Maior Tarifa
2010	Menor Tarifa	Maior Tarifa
2011	***	Menor/ Maior Tarifa
2012	Menor/ Maior Tarifa	***
2013	Menor Tarifa	Maior Tarifa
2014	Menor Tarifa	Maior Tarifa
2015	Menor Tarifa	Maior Tarifa
2016	***	Menor/ Maior Tarifa
2017	***	Menor/ Maior Tarifa

***Valor de tarifa intermediário

Fonte: Dados da Pesquisa (2017)

Nota-se que nos anos de 2008, 2010, 2013, 2014 e 2015, a menor tarifa era de um banco e a maior de uma cooperativa. Já nos anos de 2009, 2011, 2016 e 2017, tanto a menor quanto a maior tarifa eram de uma cooperativa e no ano de 2012 a menor e a maior tarifa pertencia a um banco. Sendo assim, percebe-se que em seis dos últimos dez anos a menor tarifa cobrada era de um banco e que em quatro dos dez anos, um banco cobrava valores de tarifas intermediários. Quanto as cooperativas, em cinco dos dez anos uma cooperativa cobrava a maior tarifa e apenas em um ano foi cobrada valor de tarifa intermediária.

As instituições financeiras do município de Rolim de Moura nos últimos anos veem favorecendo a inclusão financeira para os moradores da cidade, tornando-se mais atrativas para esses usuários por meio de inovações como a ampliação do leque de serviços disponibilizados, melhorando instalações e atendimento. O fomento a economia do município ocorre também por meio de linha de crédito oferecida às pequenas, médias empresas, além do pequeno ao grande agricultor, isso faz com que haja circulação de dinheiro em todo o comércio e zona rural, assim, beneficiando tanto os empresários quanto os clientes e agricultores. No caso das cooperativas do município, que se encontram mais presente na vida dos produtores rurais, as linhas de crédito voltam-se para agricultura familiar.

No que tange a oportunizar o desenvolvimento social, o Sicoob presta auxílio a uma escolinha de futebol da cidade para crianças entre dez e onze anos de idade. Já o Sicredi, arrecada alimentos no dia do cooperativismo e desenvolve gincanas e palestras entre crianças e adolescentes da Pastoral do Menor do município. O Banco do Brasil em parceria com a

FENABB, desenvolve o projeto AABB Comunidade, por meio de qual realiza-se a integração da família, comunidade e escola. O projeto ocorre entre crianças de seis a dezesseis anos, sendo frequentado no contra turno do seu horário de aula, onde as crianças fazem seus deveres da escola e realizam atividades esportivas, dentre outras.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando aspectos que envolvem a situação econômica da sociedade e que os correntistas são pessoas de classes sociais distintas, pode-se dizer o pagamento de tantas tarifas é capaz de causar grande dano no bolso de um correntista, principalmente se este for assalariado.

Devido à inflação, o aumento do salário mínimo não consegue acompanhar a alta dos preços dos produtos e serviços, e a cobrança das tarifas torna-se um ônus a mais que os correntistas tem de desembolsar.

A simulação realizada a partir das tarifas do ano de 2017 cobradas sobre os serviços prioritários de um depósito em conta corrente, foi fator importantíssimo para se chegar a conclusão obtida, sendo que essa, é contrária ao que os autores que afirmam que as tarifas das cooperativas de crédito são mais baratas que as dos bancos comerciais, considerando os resultados obtidos juntos das cooperativas de crédito estudadas que possuíam as tarifas ora mais baratas e ora mais caras quando comparadas às dos bancos. Entende-se então, que a melhor alternativa para os correntistas será pesquisar pelas tarifas mais baratas.

Nota-se que nos anos de 2008, 2010, 2013, 2014 e 2015, a menor tarifa era de um banco e a maior de uma cooperativa. Já nos anos de 2009, 2011, 2016 e 2017, tanto a menor quanto a maior tarifa eram de uma cooperativa e no ano de 2012 a menor e a maior tarifa pertencia a um banco. Sendo assim, percebe-se que em seis dos últimos dez anos a menor tarifa cobrada era de um banco e que em quatro dos dez anos, um banco cobrava valores de tarifas intermediários.

No mais, considerando aspectos como classe social e inflação, pode-se dizer o pagamento de tantas tarifas é capaz de causar grande dano no bolso de um correntista, principalmente se este for assalariado, uma vez que o aumento do salário mínimo não consegue acompanhar a alta dos preços dos produtos e serviços, e a cobrança das tarifas torna-se ônus a mais que os correntistas tem de desembolsar.

Quanto a simulação realizada no trabalho, percebe-se que dependendo da quantia depositada em conta corrente, pode-se supor que os valores cobrados pelas tarifas se equivaleriam a parcela de um bem ou o supermercado de uma família de classe baixa.

REFERÊNCIAS

_____. **As Receitas de Prestação de Serviços dos Bancos**. 2006/2007. Disponível em: <<http://www.dieese.org.br/esp/servicosBancarios.pdf>>. Acesso em: 23 de maio de 2017.

_____. **Lucros permanecem elevados, mas bancos promovem intensa reestruturação**. 2016. Disponível em: <<https://www.dieese.org.br/desempenhodosbancos/2016/desempenhoDosBancos1Semestre2016.pdf>>. Acesso em: 23 de maio de 2017.

ARAUJO, Alexandre José Vianna Barbosa de; QUELHAS, Osvaldo Luís Gonçalves. Gestão do relacionamento com os clientes: uma estratégia de fidelização. **Boletim Técnico Organização & Estratégia** 1, p. 35-57. Niterói, 2005. Disponível em: <<http://www.latec.uff.br>>. Acesso em: 10 de maio de 2017.

ARQUIVO FOTOGRÁFICO DE ROLIM DE MOURA. **História de Rolim de Moura**. 2010. Disponível em: <<http://www.afotorm.com.br/html/historia/rolim-de-moura/historia-de-rolim.html>>. Acesso em: 17 de junho de 2017.

BACEN - **Banco Central do Brasil**, disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/htms/selic/selicdiarios.asp>>. Acesso em: 05 de abr. de 2017.

BACEN. **FAQ - Cooperativas de crédito**. Última atualização: agosto 2015. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/Pre/bc_atende/port/coop.asp>. Acesso em: 06 de abr. de 2017.

BACEN. **FAQ - Tarifas bancárias**. Última atualização: agosto 2016. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/pre/bc_atende/port/servicos5.asp>. Acesso em: 10 de maio de 2017.

BACEN. **Tarifas bancárias**. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/fis/tarifas/htms/tarifdwl.asp>>. Acesso em: 28 de junho de 2017.

BACEN. **Tarifas Bancárias**. Série I - Relacionamento com o Sistema Financeiro Nacional. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/folder_serie_I_tarifas_bancarias.pdf>. Acesso em: 06 de abr. de 2017.

BANCO DO BRASIL. **Relações com Investidores**. Disponível em: <http://www.bb.com.br/portallbb/page51,136,3696,0,0,1,8.bb?codigoNoticia=7711&codigoMenu=0&codigoRet=5605&bread=8_5_1>. Acesso em: 28 de junho de 2017.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. 35. ed. Brasília: Senado, 2012.

BRASIL. **Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971**. Define a Política Nacional de Cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativas, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5764.htm>. Acesso em: 25 abr. de 2017.

BRASIL. **Resolução nº 3.919, de 25 de novembro de 2010**. Altera e consolida as normas sobre cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e dá outras providências. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2010/pdf/res_3919_v4_P.pdf>. Acesso em: 05 de abr. de 2017.

BRETZKE, Miriam. O marketing de relacionamento transformando a organização para competir em tempo real: integração entre tecnologia da informação e marketing. Dissertação apresentada ao curso de Pós-graduação da **EAESP/FGV**. São Paulo, 1999. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.fgv.br/>>. Acesso em: 03 de maio de 2017.

CAMPOS, Thiago de Souza Moliari *et al.* Cooperativismo: uma Análise das Taxas Cobradas nos Serviços Prioritários de Bancos Versus Sistema de Cooperativas de Crédito. **VIII Simpósio de excelência em Gestão e Tecnologia**. 2011. Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos11/59514775.pdf>>. Acesso em: 26 de abril de 2017.

CARDOSO, Univaldo Coelho; CARNEIRO, Vânia Lúcia Nogueira; RODRIGUES, Édna Rabêlo Quirino. **Cooperativa Financeira**. Brasília: Sebrae, 2014. 60p. Série Empreendimentos Coletivos. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/bis/serie-empreendimentos-coletivos-cooperativa-financeira,5c9d7e0805b1a410VgnVCM1000003b74010aRCRD>>. Acesso em: 17 de junho de 2017.

DAMKE, Elói Junior; DAMKE, Joice Franciele Wendling. Estratégias de relacionamento e gestão da lealdade em instituições financeiras: uma abordagem multidimensional baseada na gestão do capital do cliente. **XII SEMEAD**, 2009. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br>>. Acesso em: 10 de maio de 2017.

DIEESE. **Desempenho dos bancos em 2016**. 2016. Disponível em: <<https://www.dieese.org.br/desempenhodosbancos/2016/desempenhoDosBancos1Semestre216.pdf>>. Acesso em: 05 de abr. de 2017. Acesso em: 05 de abr. de 2017.

DUFFY, Dennis L. **Do something**: guia prático para fidelização de clientes. São Paulo: Makron Books, 2002.

FARIAS, Denis. **Inauguração Agência Itaú em Rolim de Moura**. Imagens de André Rodrigo. Produção de TV Allamanda SBT Rolim de Moura. Rolim de Moura, 2011. 3:39 min. color. som. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=O2plv5viCA8>>. Acesso em: 17 de junho de 2017.

FEBRABAN, Federação Brasileira de Bancos. **Tabela de serviços prioritários**. Disponível em: <<http://www.febraban.org.br/>>. Acesso em: 15 Abr. 2017.

FEBRABAN, Federação Brasileira de Bancos. Tarifas Bancárias: Uma luz para o Debate. 2007. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=O2plv5viCA8>>. Acesso em: 17 de junho de 2017.

FERREIRA, Marco Aurélio Marques; BRAGA, Marcelo José. Diversificação e competitividade nas cooperativas agropecuárias. **Revista de Administração Contemporânea**. v.8, n. 4, Curitiba, out.- dez. 2004. p. 33-55. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>.

GAIGER, L. I. **Empreendimentos econômicos solidários**. In: CATTANI, A.D. (Org). A outra economia. Porto Alegre: Veraz, p.135-143, 2003.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GROHS, Carlos Roberto. Trajetória de crescimento no Sistema de Crédito Cooperativo Sicredi: Autoperpetuação e autodestruição. **Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Escola de Administração. Programa de Pós-Graduação em Administração**. 2011. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/32475/000787193.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 15 de junho de 2017.

GUIMARÃES, M. K; ARAUJO, A. T. **Cooperativismo: História e doutrina**. 3. ed. Confebras, 2001.

IDEC - INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Idec reitera aumento das tarifas bancárias, como mostrou estudo**. 2010. Disponível em: <<http://www.idec.org.br/em-acao/em-foco/idec-reitera-aumento-das-tarifas-bancarias-como-mostrou-estudo>>. Acesso em: 15 de junho de 2017.

ITAÚ. **Relatório Anual Consolidado 2016**. 2016. Disponível em: <https://www.itaubr.com.br/_arquivosstaticos/RI/pdf/pt/Itau_RAC_2016_port.pdf#page=38>. Acesso em: 28 de junho de 2017.

KAUARK, Fabiana; MANHÃES, Fernanda Castro; MEDEIROS, Carlos Henrique. **Metodologia da pesquisa: guia prático**. Itabuna: Via Litterarum, 2010.

MAURER, Ângela Maria; SILVA, Tânia Nunes. Parcerias Inter organizacionais como indutoras de empreendimentos socioambientais de natureza coletiva: três casos envolvendo o artesanato. **XII Encontro Nacional sobre Gestão Empresarial e Meio Ambiente**, 2011. Teoria e Prática em Administração, v. 1, n. 1, 2011, pp. 43-61. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufpb.br/>>. Acesso em: 05 de abr. de 2017.

MCKENNA, Regis. Marketing de relacionamento: estratégias bem sucedidas para a era do cliente. Rio de Janeiro: Campus, 1992. Disponível em: <<http://www.books.google.com.br/>>. Acesso em: 03 de maio de 2017.

MEINEN, Ênio *et al.* **Cooperativas de crédito no direito brasileiro**. 2. ed. Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 2002. Série Cooperativas 2.

MEINEN, Enio. **PORTAL DO COOPERATIVISMO FINANCEIRO**. Tarifas em cooperativas de crédito: razões antigas e novas para a sua cobrança. 2012. Disponível em: <<http://cooperativismodecredito.coop.br/2012/02/tarifas-em-cooperativas-de-credito-razoes-antigas-e-novas-para-a-sua-cobranca-por-enio-meinen/>>. Acesso em: 20 de junho de 2017.

MENEZES, Antônio. **Cooperativa de crédito: o que é e quais seus benefícios**. Brasília: Stilo, 2004.

NUNES, Ricardo. **PORTAL DO COOPERATIVISMO FINANCEIRO**. Cooperativas de crédito e o ato cooperativo: valioso instrumento de competitividade. 2013. Disponível em: <<http://cooperativismodecredito.coop.br/2013/09/cooperativas-de-credito-e-o-ato-cooperativo-valioso-instrumento-de-competitividade/>>. Acesso em: 20 de junho de 2017.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas**. 26. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

OLIVEIRA, Filipe. Maioria dos pacotes de serviços de bancos sobe mais do que a inflação. **Folha de São Paulo**. São Paulo. 2016. Disponível em:

<<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2016/06/1778547-maioria-dos-pacotes-de-servicos-de-bancos-sobe-mais-do-que-a-inflacao.shtml>>. Acesso em: 15 de junho de 2017.

OLIVEIRA, Nilza Duarte Aleixo; SILVA, Tânia Nunes. Iniciativas Econômicas Locais como Forma de Promover o Desenvolvimento Sustentável: o caso CREDITAG em Rondônia. **Revista de Administração e Negócios da Amazônia**, v.4, n.3, set./dez. 2012. Disponível em: <<http://www.periodicos.unir.br>>. Acesso em: 04 de abr. de 2017.

PEDON, Julismar da Silva. **Cooperativas sustentáveis no estado de Rondônia: estratégias para fortalecimento da agricultura familiar**. Dissertação - Universidade Federal de Rondônia. Porto Velho-RO, 2013.

PINHEIRO, M. A. H. **Cooperativas de Crédito: História da evolução normativa no Brasil**. 6. ed. Brasília: BCB, 2008.

POLONIO, Wilson Alves. **Manual das Sociedades Cooperativas**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

PORTAL DO COOPERATIVISMO FINANCEIRO. **O que é uma cooperativa de crédito ou instituição financeira cooperativa?** Disponível em: <<http://cooperativismodecredito.coop.br/cooperativismo/o-que-e-uma-cooperativa-de-credito-2/>>. Acesso em: 20 de maio de 2017.

PORTER, Michael. O que é estratégia. **Harvard Bussines Review**. Novembro-Dezembro, 1996. Disponível em: <<http://www3.pucrs.br>>. Acesso em: 04 de abr. de 2017.

PORTILHO, Fátima. **Sustentabilidade Ambiental: consumo e cidadania**. São Paulo: Cortez, 2005.

PROCON- SP. **Pesquisa de tarifas bancárias: Serviços prioritários e pacotes padronizados**. 2015. Disponível em: <http://www.procon.sp.gov.br/pdf/Reltarifas_2015.pdf>. Acesso em: 15 Abril de 2017.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. EBOOK. Disponível em <www.feevale.br/editora>. Acesso em: 12 de maio de 2017.

PROTESTE – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor. **Tarifas bancárias subiram quase 9 vezes mais que a inflação em 3 anos**. 2015. Disponível em: <<https://www.proteste.org.br/suas-contas/telefonica-fixe-e-movel/noticia/tarifas-bancarias-subiram-quase-9-vezes-mais-que-a-inflacao-em-3-anos>>. Acesso em: 16 de junho de 2017.

REICHHELD, Frederick F. **Princípios da Lealdade: Como os líderes atuais constroem relacionamentos duradouros e lucrativos**. Rio de Janeiro: Campus, 2002. Disponível em: <<http://www.books.google.com.br/>>. Acesso em: 03 de maio de 2017.

RODONIAGORA. **Sistema Sicredi amplia a presença no interior de Rondônia com mais uma agência**. 2016. Disponível em: <<http://www.rondoniagora.com/cidades/sistema-sicredi-amplia-a-presenca-no-interior-de-rondonia-com-mais-uma-agencia>>. Acesso em: 17 de junho de 2017.

SANTOS, Ivantuil Antunes dos. Estratégias competitivas das cooperativas de crédito e sua influência no desempenho: um estudo de multicaso. **Universidade Federal do Paraná**. Setor de Ciências Sociais Aplicadas Centro de Pesquisa e Pós-Graduação em Administração Mestrado em Administração Área de concentração: estratégia e organizações. Curitiba, 2009. Disponível em: <<http://www.dspace.c3sl.ufpr.br>>. Acesso em: 10 de maio de 2017.

SCOPINHO, Rosemeire Aparecida. Sobre cooperação e cooperativas em assentamentos rurais. **Psicologia & Sociedade**; 19, Edição Especial 1: 84-94, 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/psoc/v19nspe/v19nspea12.pdf>>. Acesso em: 05 de abr. de 2017.

SICTV ROLIM DE MOURA. **Reinauguração Banco do Brasil**. [Filme-vídeo]. Rolim de Moura, 2013. 2: 26 min. Color. som. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=2YrKPKhRuVw>>. Acesso em: 17 de junho de 2017.

SILVA, José Pereira da. **Gestão e Análise de Risco de Crédito**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE SÃO PAULO, OSASCO E REGIÃO E DO INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Venda responsável de produtos e serviços financeiros**. 2012. Disponível em: <http://spbancarios.com.br/sites/default/files/arquivo_destaque/venda_responsavel_livreto_2012.pdf?sequence=1>. Acesso em: 15 de junho de 2017.

SISTEMA OCB. **Ramos do cooperativismo**. Disponível em: <<http://www.somoscooperativismo.coop.br/#/ramos>>. Acesso em: 10 de junho de 2017.

SOUZA, Uemerson Rodrigues de; BRAGA, Marcelo José. Diversificação concêntrica na cooperativa agropecuária: um estudo de caso da COMIGO. **Gestão e Produção**, São Carlos, v. 14, n. 1, p. 169-179, jan.-abr. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/gp/v14n1/13.pdf>>. Acesso em: 10 de maio de 2017.

UHY MOREIRA- AUDITORES. **Cooperativas estão pagando impostos desnecessários**. Disponível em: <<http://www.uhymoreira.com.br/noticias/cooperativas-estao-pagando-impostos-desnecessarios.php>>. Acesso em: 20 de junho de 2017.

VIALE, Rodrigo Dalarme. A eficácia do controle interno em cooperativas de Crédito: Uma análise no setor de caixas. 2008. **Repositório Institucional – Unir**. Disponível em: <<http://ri.unir.br:8080/xmlui/handle/123456789/1124>>. Acesso em: 20 de maio de 2017.

ZYLBERSZTAJN, Décio. Quatro estratégias fundamentais para Cooperativas agrícolas. Série de Working Papers, **Working Paper** nº 02/017. USP, 2002. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br>>. Acesso em: 03 de maio de 2017.

**TABELAS COM A EVOLUÇÃO DAS TARIFAS DOS BANCOS COMERCIAIS E
COOPERATIVAS DE CRÉDITO DE 2008 A 2017**

ANEXO A - Tarifa de confecção de cadastro para início de relacionamento de 2008 a 2017 em R\$

ANO	Bancos				Cooperativas	
	Bradesco	Banco do Brasil	Itaú	Caixa	Sicredi	Sicoob
2008	0,00	0,00	50,00	30,00	60,00	0,00
2009	0,00	30,00	50,00	30,00	60,00	0,00
2010	0,00	0,00	50,00	30,00	60,00	0,00
2011	30,00	30,00	50,00	30,00	60,00	0,00
2012	30,00	30,00	50,00	30,00	60,00	0,00
2013	30,00	0,00	30,00	30,00	60,00	0,00
2014	30,00	0,00	30,00	30,00	60,00	0,00
2015	30,00	30,00	30,00	30,00	60,00	0,00
2016	30,00	30,00	30,00	30,00	60,00	0,00
2017	30,00	30,00	30,00	30,00	60,00	0,00

Fonte: FEBRABAN (2017)

ANEXO B- Tarifa de Fornecimento de 2ª via de cartão com função de débito de 2008 a 2017 em R\$

ANO	Bancos				Cooperativas	
	Bradesco	Banco do Brasil	Itaú	Caixa	Sicredi	Sicoob
2008	8,00	8,00	8,00	5,00	8,00	0,00
2009	8,00	8,00	8,00	5,00	6,00	5,00
2010	8,00	8,00	8,00	5,00	6,00	7,00
2011	7,90	8,00	8,00	7,00	8,00	10,00
2012	7,90	8,00	8,00	7,00	8,00	10,00
2013	5,30	8,00	5,40	5,35	8,00	10,00
2014	5,30	5,40	5,40	5,35	8,00	10,00
2015	5,85	7,70	5,90	5,45	8,00	10,00
2016	6,45	7,70	6,80	8,50	8,00	10,00
2017	7,70	7,70	6,80	8,50	8,00	10,00

Fonte: FEBRABAN (2017)

ANEXO C - Fornecimento de 2ª via de cartão com função de movimentação de conta poupança de 2008 a 2017 em R\$

ANO	Bancos				Cooperativas	
	Bradesco	Banco do Brasil	Itaú	Caixa	Sicredi	Sicoob
2008	8,00	8,00	6,50	5,00	8,00	0,00
2009	8,00	8,00	6,50	5,00	6,00	0,00
2010	8,00	8,00	6,50	5,00	6,00	0,00
2011	7,90	8,00	6,50	7,00	8,00	10,00
2012	7,90	8,00	6,50	7,00	8,00	10,00
2013	5,30	5,40	5,40	5,35	8,00	10,00
2014	5,30	5,40	5,40	5,35	8,00	10,00
2015	5,85	7,70	5,90	5,30	8,00	10,00
2016	7,70	7,70	6,80	8,50	8,00	10,00
2017	7,70	7,70	6,80	8,50	8,00	10,00

Fonte: FEBRABAN (2017)

ANEXO D - Exclusão do cadastro de emitentes de cheques sem fundos (CCF) de 2008 a 2017 em R\$

ANO	Bancos				Cooperativas	
	Bradesco	Banco do Brasil	Itaú	Caixa	Sicredi	Sicoob
2008	28,00	26,18	25,18	37,00	25,00	25,00
2009	28,00	30,18	23,38	30,00	25,00	40,00
2010	30,00	30,18	24,48	30,00	25,00	40,00
2011	32,00	36,18	24,48	30,00	25,00	35,00
2012	39,00	39,18	34,38	30,00	25,00	45,00
2013	41,15	29,18	38,00	28,50	25,00	45,00
2014	43,30	29,18	40,50	28,50	35,00	45,00
2015	43,95	40,00	44,00	39,95	45,00	45,00
2016	52,85	51,60	51,00	49,00	45,00	45,00
2017	52,85	51,60	51,00	49,00	45,00	45,00

Fonte: FEBRABAN (2017)**ANEXO E - Contraordem (ou revogação) e oposição (ou sustação) ao pagamento de cheque de 2008 a 2017 em R\$**

ANO	Bancos				Cooperativas	
	Bradesco	Banco do Brasil	Itaú	Caixa	Sicredi	Sicoob
2008	11,50	11,40	11,50	11,00	12,00	13,00
2009	11,50	11,40	11,50	11,00	12,00	15,00
2010	11,50	11,40	11,50	11,00	12,00	15,00
2011	11,50	11,40	11,50	11,00	12,00	11,00
2012	11,50	11,40	11,50	11,00	12,00	15,00
2013	10,70	10,80	10,75	10,35	12,00	15,00
2014	10,70	10,80	10,90	10,35	12,00	15,00
2015	11,35	10,85	11,40	10,80	12,00	15,00
2016	11,35	11,35	12,10	11,30	12,00	15,00
2017	12,20	12,30	12,80	12,00	12,00	15,00

Fonte: FEBRABAN (2017)**ANEXO F - Tarifa de fornecimento de folhas de cheque de 2008 a 2017 em R\$**

ANO	Bancos				Cooperativas	
	Bradesco	Banco do Brasil	Itaú	Caixa	Sicredi	Sicoob
2008	1,60	1,50	1,30	1,20	1,50	0,36
2009	1,60	1,50	1,30	1,20	1,50	0,50
2010	1,60	1,50	1,45	1,20	1,50	0,60
2011	1,55	1,50	1,45	1,20	1,50	0,50
2012	1,55	1,50	1,45	1,20	1,50	1,00
2013	1,15	1,10	1,20	1,05	1,50	1,00
2014	1,20	1,10	1,20	1,05	1,50	1,00
2015	1,25	1,15	1,30	1,10	1,50	1,00
2016	1,30	1,30	1,50	1,20	1,90	1,00
2017	1,50	1,50	1,60	1,40	1,90	1,00

Fonte: FEBRABAN (2017)

ANEXO G - Tarifa de Cheque administrativo de 2008 a 2017 em R\$

ANO	Bancos				Cooperativas	
	Bradesco	Banco do Brasil	Itaú	Caixa	Sicredi	Sicoob
2008	24,00	0,00	21,00	21,00	20,00	30,00
2009	24,00	0,00	21,00	21,00	20,00	30,00
2010	24,00	0,00	21,00	21,00	20,00	30,00
2011	24,00	0,00	21,00	21,00	20,00	30,00
2012	24,00	0,00	21,00	21,00	20,00	30,00
2013	24,00	0,00	21,00	21,00	20,00	30,00
2014	24,00	0,00	23,50	21,00	20,00	30,00
2015	29,00	0,00	24,00	23,95	28,00	30,00
2016	29,00	0,00	24,00	27,90	28,00	30,00
2017	28,90	0,00	24,00	27,90	20,00	30,00

Fonte: FEBRABAN (2017)**ANEXO H- Tarifa saque de conta de depósito a vista e de poupança de 2008 a 2017 em R\$**

ANO	Bancos				Cooperativas	
	Bradesco	Banco do Brasil	Itaú	Caixa	Sicredi	Sicoob
2008	1,60	1,40	1,30	1,30	2,00	0,00
2009	1,60	1,40	1,30	1,30	2,00	0,00
2010	1,60	1,40	1,60	1,30	2,00	0,00
2011	1,60	1,60	1,60	1,30	2,00	0,00
2012	1,70	1,70	1,70	1,30	2,00	0,00
2013	1,70	1,20	1,20	1,15	2,00	0,00
2014	1,90	1,20	1,60	1,15	2,00	0,00
2015	1,90	1,52	1,75	1,25	2,00	0,00
2016	2,20	2,20	2,40	2,15	3,00	0,00
2017	2,40	2,40	2,45	2,40	3,00	0,00

Fonte: FEBRABAN (2017)**ANEXO I - Tarifa saque de conta de depósito a vista e de poupança de 2008 a 2017 em R\$**

ANO	Bancos				Cooperativas	
	Bradesco	Banco do Brasil	Itaú	Caixa	Sicredi	Sicoob
2008	1,60	2,00	1,30	2,00	3,00	0,00
2009	1,60	2,00	1,30	2,00	3,00	0,00
2010	1,60	2,00	2,00	2,00	3,00	0,00
2011	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	0,00
2012	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	0,00
2013	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	0,00
2014	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	0,00
2015	2,10	2,00	2,15	2,00	2,00	0,00
2016	2,00	1,95	2,00	1,75	2,00	0,00
2017	2,20	2,10	2,05	2,10	3,00	0,00

Fonte: FEBRABAN (2017)

ANEXO J- Tarifa fornecimento de extrato mensal de conta de depósitos à vista e de poupança de 2008 a 2017 em R\$

ANO	Bancos				Cooperativas	
	Bradesco	Banco do Brasil	Itaú	Caixa	Sicredi	Sicoob
2008	1,45	1,45	1,30	4,00	2,00	3,00
2009	1,45	1,45	1,30	4,00	2,00	3,00
2010	1,45	1,45	2,00	4,00	2,00	3,00
2011	1,60	2,00	2,00	4,00	2,00	3,00
2012	2,30	2,00	2,25	4,00	2,00	3,00
2013	2,30	2,00	2,25	2,00	2,00	3,00
2014	2,30	2,00	2,30	2,00	2,00	3,00
2015	2,30	2,23	2,50	2,20	2,00	3,00
2016	2,60	2,60	2,80	2,50	2,00	3,00
2017	2,80	2,80	2,90	2,70	2,00	3,00

Fonte: BACEN (2017)

ANEXO K - Tarifa fornecimento de extrato mensal de conta de depósitos à vista e de poupança de 2008 a 2017 em R\$

ANO	Bancos				Cooperativas	
	Bradesco	Banco do Brasil	Itaú	Caixa	Sicredi	Sicoob
2008	1,45	1,45	1,30	1,45	2,00	1,00
2009	1,45	1,45	1,30	1,45	1,50	1,00
2010	1,45	1,45	1,30	1,45	1,50	1,00
2011	1,60	1,60	1,60	1,45	1,50	1,00
2012	2,20	1,80	1,85	1,45	1,50	1,00
2013	2,20	1,40	1,40	1,35	1,50	1,00
2014	2,20	1,40	1,60	1,35	1,50	1,00
2015	2,20	1,57	1,75	1,55	1,50	1,00
2016	2,40	2,35	2,00	1,70	1,50	1,00
2017	2,50	2,40	2,10	2,00	2,00	1,00

Fonte: BACEN (2017)

ANEXO L - Tarifa Fornecimento de extrato mensal de conta de depósitos à vista e de poupança para um período 2008 a 2017 em R\$

ANO	Bancos				Cooperativas	
	Bradesco	Banco do Brasil	Itaú	Caixa	Sicredi	Sicoob
2008	3,00	1,45	1,30	1,45	2,00	3,00
2009	3,00	1,45	1,30	1,45	1,50	3,00
2010	3,00	1,45	2,00	1,45	2,00	3,00
2011	2,00	2,00	2,00	1,45	2,00	3,00
2012	2,50	2,00	2,25	1,45	2,00	3,00
2013	2,50	2,00	2,25	1,45	2,00	3,00
2014	2,50	2,00	2,30	1,45	2,00	3,00
2015	2,50	2,23	2,50	2,20	2,00	3,00
2016	2,65	2,60	2,80	2,50	2,00	3,00
2017	2,80	2,80	2,90	2,70	2,00	3,00

Fonte: PROCON- SP (2015)

ANEXO M - Tarifa Fornecimento de extrato mensal de conta de depósitos à vista e de poupança para um período 2008 a 2017 em R\$

ANO	Bancos				Cooperativas	
	Bradesco	Banco do Brasil	Itaú	Caixa	Sicredi	Sicoob
2008	3,00	1,45	1,30	1,45	2,00	1,00
2009	3,00	1,45	1,30	1,45	1,50	1,00
2010	3,00	1,45	1,60	1,45	1,50	1,00
2011	2,00	1,60	1,60	1,45	1,50	1,00
2012	2,50	1,80	1,85	1,45	1,50	1,00
2013	1,35	1,40	1,40	1,35	1,50	1,00
2014	1,35	1,40	1,60	1,35	1,50	1,00
2015	1,70	1,57	1,75	1,35	1,50	1,00
2016	1,95	1,90	2,00	1,65	1,50	1,00
2017	2,05	2,00	2,90	2,70	2,00	1,00

Fonte: BACEN (2017)

ANEXO N - Tarifa fornecimento de cópia de microfilme, microficha ou assemelhado de 2008 a 2017 em R\$

ANO	Bancos				Cooperativas	
	Bradesco	Banco do Brasil	Itaú	Caixa	Sicredi	Sicoob
2008	7,00	6,00	7,00	6,00	5,00	5,00
2009	7,00	6,00	4,60	6,00	5,00	5,00
2010	7,00	6,00	4,60	6,00	5,00	5,00
2011	5,90	6,00	4,60	6,00	5,00	7,00
2012	5,90	6,00	5,50	6,00	5,00	7,00
2013	4,40	4,50	4,40	4,50	5,00	7,00
2014	4,40	4,50	0,00	4,50	5,00	7,00
2015	4,40	4,50	0,00	4,50	10,00	7,00
2016	4,90	4,85	0,00	4,50	9,00	7,00
2017	4,90	4,90	0,00	4,90	9,00	7,00

Fonte: PROCON- SP (2015)

ANEXO O - Tarifa transferência por meio de DOC/TED de 2008 a 2017 em R\$

ANO	Bancos				Cooperativas	
	Bradesco	Banco do Brasil	Itaú	Caixa	Sicredi	Sicoob
2008	13,50	13,50	13,50	13,50	14,00	12,00
2009	13,50	13,50	13,50	13,50	14,00	12,00
2010	13,50	13,50	13,50	13,50	14,00	12,00
2011	13,50	13,50	13,50	13,50	14,00	12,00
2012	13,50	13,50	13,50	13,50	14,00	13,00
2013	13,13	13,20	13,30	12,85	14,00	13,00
2014	13,15	14,00	13,60	12,85	14,00	13,00
2015	14,65	14,00	14,70	13,50	14,00	13,00
2016	15,30	15,45	16,50	14,70	14,00	13,00
2017	16,60	18,70	17,55	15,50	14,00	13,00

Fonte: BACEN (2017)

ANEXO P - Tarifa transferência por meio de DOC/TED de 2008 a 2017 em R\$

ANO	Bancos				Cooperativas	
	Bradesco	Banco do Brasil	Itaú	Caixa	Sicredi	Sicoob
2008	8,00	8,00	7,80	7,50	8,00	7,00
2009	8,00	8,00	7,80	7,50	8,00	6,00
2010	8,00	8,00	7,80	7,50	8,00	6,00
2011	7,80	8,00	7,80	7,50	8,00	7,00
2012	7,80	8,00	7,80	7,50	8,00	7,00
2013	7,35	7,40	7,40	6,50	8,00	7,00
2014	7,35	7,80	7,40	6,50	8,00	7,00
2015	7,90	7,80	7,95	7,30	8,00	7,00
2016	8,25	8,45	9,00	7,85	8,00	7,00
2017	8,95	8,80	17,55	8,65	14,00	7,00

Fonte: BACEN (2017)**ANEXO Q - Tarifa concessão de adiantamento a depositante de 2008 a 2017 em R\$**

ANO	Bancos				Cooperativas	
	Bradesco	Banco do Brasil	Itaú	Caixa	Sicredi	Sicoob
2008	24,00	24,00	34,00	22,00	30,00	25,00
2009	27,00	30,00	34,00	22,00	30,00	25,00
2010	33,80	30,00	34,00	22,00	30,00	25,00
2011	39,00	38,20	34,00	27,00	30,00	37,00
2012	42,00	39,00	44,00	43,00	30,00	37,00
2013	43,90	38,20	44,00	38,20	30,00	37,00
2014	46,90	41,00	44,70	38,20	40,00	37,00
2015	48,45	45,00	48,50	40,95	50,00	37,00
2016	51,75	51,45	54,90	48,50	50,00	37,00
2017	57,90	57,85	57,95	54,40	50,00	37,00

Fonte: BACEN (2017)